



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL,
DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

**JUAREZ GUEVARA, BEATRIZ
ORCID: 0000-0003-2339-7453**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Juárez Guevara, Beatriz

ORCID: 0000-0003-2339-7453

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

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que sin él no tendría la fuerza para este proyecto, agradezco a mis maestros y colegas que me ayudaron a completar la investigación.

También le agradezco a mi familia que de una manera especial y cariñosa me han apoyado mis momentos difíciles, motivándome a seguir hasta el final.

A mis docentes asesores, por enseñarme todo lo que he aprendido y más que eso, guiarme para ser un buen profesional y una excelente persona.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todos los maestros que me influenciaron en mi carrera. Especialmente a todos mis asesores, quienes me orientaron incesantemente para el buen desarrollo de esta investigación.

A mi hija, que me dio la fortaleza y mi gran motivo para seguir adelante a cada paso que di lo dedico a ella.

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título: “Clima laboral en la micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho,2020”. Tuvo como objetivo general: Describir las características del clima laboral en la micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 trabajadores de la empresa La Miel, a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta: Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los encuestados opinan que los líderes de la empresa tienen una buena comunicación, el 60% de los encuestados manifiestan que el líder influye positivamente en la empresa, el 60% responde que el líder tiene una buena comunicación con ellos, el 70% que la empresa forma relaciones amicales con sus trabajadores, así mismo, el 60% de los líderes aplica estrategias de motivación, el 70% se sienten motivados por sí mismos. La investigación concluye que el líder de la empresa siempre influye positivamente a los trabajadores, consideran que la organización se preocupa por su motivación de los colaboradores, la mayoría de los trabajadores siempre cumplen sus metas laborales, pero la empresa no reconoce su dedicación y desempeño porque no se les entrega un reconocimiento por su esfuerzo.

Palabras Clave: Clima laboral, liderazgo, motivación, comportamiento.

ABSTRACT

The title of this research work is: "Work environment in micro and small companies, soda source category: La Miel case, Ayacucho district, 2020". Its general objective was: Describe the characteristics of the work environment in micro and small companies, soda source category: La Miel case, Ayacucho district, 2020. The research methodology was of a non-experimental-transversal-descriptive design, for the Information gathering, a sample population of 10 workers from the La Miel company was used, to whom a 12-question questionnaire was applied through the survey technique: Obtaining the following results: 60% of the respondents believe that the Company leaders have good communication, 60% of those surveyed state that the leader has a positive influence on the company, 60% respond that the leader has good communication with them, 70% that the company forms friendly relationships with their Likewise, 60% of the leaders apply motivational strategies, 70% feel motivated by themselves. The research concludes that company leaders always positively influence workers, they consider that the organization cares about their employee motivation, most workers always meet their work goals, but the company does not recognize their dedication and performance because no recognition is given for their effort.

Key Words: Work environment, leadership, motivation, behavior.

CONTENIDO

| | |
|--|------|
| 1. Título de tesis..... | i |
| 2. Equipo de trabajo..... | ii |
| 3. Jurado evaluador y asesor..... | iii |
| 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)..... | iv |
| 5. Resumen y abstract..... | vi |
| 6. Contenido | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras | ix |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA..... | 6 |
| III. HIPÓTESIS | 28 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 29 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 29 |
| 4.2. Población y muestra..... | 29 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 30 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 31 |
| 4.5. Plan de análisis | 31 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 32 |
| 4.7. Principios éticos..... | 33 |
| V.RESULTADOS | 35 |
| 5.1. Resultados..... | 35 |
| 5.2. Análisis de resultados | 38 |
| VI.CONCLUSIONES..... | 43 |
| Aspectos complementarios | 44 |
| Recomendaciones | 44 |
| Referencias bibliográficas | 45 |
| Anexos | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. | 35 |
| Tabla 2. Características de motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. | 36 |
| Tabla 3. Características del comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. | 37 |

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

| | |
|--|----|
| Figura 1. Las metas de su organización favorecen a sus colaboradores..... | 77 |
| Figura 2. Los líderes se interesan por influir positivamente en sus trabajadores | 77 |
| Figura 3. Los líderes tienen una buena comunicación..... | 78 |
| Figura 4. Los líderes se interesan por formar relaciones amicales | 78 |
| Figura 5. La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores .. | 79 |
| Figura 6. La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores..... | 79 |
| Figura 7. Laborar en la empresa le provoca una motivación..... | 80 |
| Figura 8. La empresa se preocupa para que usted se encuentre motivado | 80 |
| Figura 9. Las actitudes en la empresa son adecuadas | 81 |
| Figura 10. En el trabajo se practican valores morales | 81 |
| Figura 11. Los colaboradores demuestran buenas actitudes..... | 82 |
| Figura 12. Los trabajadores cumplan sus metas laborales..... | 82 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas han sido pieza clave para todos países en cuanto a su economía, por lo que juegan un rol muy importante y es justo destacar su labor emprendedora. Las MYPES tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. De hecho, en conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina (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.

Por otra parte, Sosa (2018) menciona que en México las empresas se han dado cuenta de que el clima organizacional 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 organizacional 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 organización. 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 el Perú, 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 se recomienda que 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, de modo que no se dé una impresión negativa que solo importan las opiniones de ciertas personas”.

Vilcapoma y Jerí (2019) mencionan que, en la ciudad de Ayacucho, se pudo observar que según la perspectiva del personal administrativo de la institución educativa Federico Froebel del departamento de Ayacucho el clima laboral es pésimo porque el personal está desmotivado y no se le reconoce el verdadero valor que tiene como capital humano de la Universidad Federico Froebel. Por ello, para mejorar el

clima laboral dentro de esta organización, es necesario, diseñar estrategias que involucren la mejora del desempeño, habilidades, liderazgo y logros, además, sugiere elaborar programas de capacitación de comunicación efectiva y habilidades interpersonales.

Por otra parte, Bautista (2018) encontró que, en la ciudad de Ayacucho, el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Sistema de atención móvil de urgencias están altamente relacionados, por lo que la coordinación del Sistema de Atención Móvil de Urgencias, debe fortalecer el clima organizacional que tienen, realización mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano. Esto puede conseguirse mediante talleres, capacitaciones, estableciendo y practicando normas de convivencia, reconociendo laboral, asensos de cargos.

La Miel, es una empresa Ayacuchana con 28 años de participación en el mercado Humanguino, su actividad principal es la venta de helados, jugos, café, sándwich y postres, en ella se aprecia un ambiente laboral caracterizado por un personal y administrador poco comprometido, que no cumplen muchas veces con su labor a cabalidad, ya que aquejan los personales que carecen de un clima laboral por ende también se ve afectados los clientes frecuentes de la empresa. Se puede decir que la participación y el clima laboral son actitudes que reflejan un estado psicológico de los colaboradores, relacionado con los valores y objetivos de la empresa La Miel.

Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso, pero el presente estudio más que ello busca describir el estado actual de la empresa La Miel.

Por lo anteriormente expuesto se formuló el siguiente enunciado del problema:
¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelerías: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar el liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. Identificar la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. Evaluar el comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

Respecto a la justificación, la presente investigación tuvo como finalidad dar a conocer a los microempresarios 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 los recientes empresarios debido a que tendrán los conocimientos necesarios y aplica 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.

En la investigación se realizó el diseño no experimental- transversal- descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 trabajadores de la empresa La Miel a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 60% opina que los líderes de la empresa tienen una buena comunicación, el 60% que el líder influye positivamente en la empresa, el 60% responde que el líder tiene una buena comunicación con ellos, el 70% que la empresa forma relaciones amicales con sus trabajadores, así mismo, el 60% de los líderes aplica estrategias de motivación, el 70% se sienten motivados por sí mismos, el 40% considera que la empresa aplica el castigo para motivar a sus colaboradores, 70% se encuentran motivados con su trabajo, el 40% tienen buenas actitudes en la empresa, el 70% señalaron practican valores morales, el 40% demuestran buenas actitudes y el 70% considera que la empresa colabora para que sus trabajadores cumplan sus metas laborales.

La investigación concluye que el líder de la empresa siempre influyen positivamente a los trabajadores, consideran que la organización se preocupa por su motivación de los colaboradores, la mayoría de los trabajadores siempre cumplen sus metas laborales, pero la empresa no reconoce su dedicación y desempeño porque no se les entrega un reconocimiento por su esfuerzo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

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 un 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.

Antecedentes nacionales

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% la 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.

Antecedentes regionales

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 laborales 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. 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 , 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.

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)

Clima laboral

Según Hernández (2019) 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.

Por otra parte el autor Castillo (2019) afirma que hoy en día el 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.

Menciona Williams (2017) que el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenece; 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, psicológicas, según Bordas (2016) la importancia del clima laboral recae en la descripción del clima laboral a los ojos del trabajador y no tanto a la evaluación, por ello es importante priorizar la satisfacción del trabajo más que describirlo.

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 & 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 & 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

- **Sistema motivacional:** Cieza & Ely (2018) sostiene que “un sistema motivacional sirve para motivar al personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor”.
- **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 & 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”.

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 redunde en beneficio propio y en la sociedad; es de anotar que, la conducta fundamental en todas las actividades humanas. (Benedictus , 2017)

III. HIPÓTESIS

Hernández & Mendoza (2018) la hipótesis no se planteó, ya que solo se busca describir la variable de clima laboral, no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial.

En la presente investigación “*Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: Caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020*”, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En el trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental-transversal- descriptivo.

- Fue no experimental porque no se amplió de manera liberada la variable clima laboral en las micro y pequeñas empresas, solo se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones.
- Fue transversal porque el estudio de la investigación Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso la miel, distrito de Ayacucho,2020. Se realizó en un espacio determinado y así tuvo inicio y un fin en año 2020.
- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso la miel, distrito de Ayacucho,2020.

4.2. Población y muestra

Hernández & Mendoza (2018) afirman que la muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población, en donde se desarrollara la investigación y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada.

Se utilizó una población de 10 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

Se tuvo una muestra censal de 10 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|----------------------|---|--|----------------|---|---|--------------------|
| Clima laboral | El clima laboral es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman, dentro de ella podemos considerar a las actitudes, creencias, valores, liderazgo y motivación que reciben de las personas que trabajan en una organización dada (Bordas , 2016). | La variable “Clima laboral” se medirá utilizando la técnica de la encuesta y se utilizará para ello un cuestionario de 12 preguntas. | Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Metas • Influencia • Comunicación • Relaciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Las metas de su organización incluyen también favorecer a sus colaboradores? 2. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? 3. ¿Los líderes de su organización tienen una buena comunicación con usted? 4. ¿Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores? | Nominal |
| | | | Motivación | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema motivacional • Castigo • Motivación Intrínseca • Motivación extrínseca | <ol style="list-style-type: none"> 5. ¿La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores? 6. ¿La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores? 7. ¿Laborar en su organización le provoca una motivación que nace desde su propia persona? 8. ¿La organización se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo? | |
| | | | Comportamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Emociones • Valores • Ética | <ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas? 10. ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales? 11. ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? 12. ¿La empresa colabora para que sus trabajadores cumplan sus metas laborales? | |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se utilizó para la resolución de la información fue la encuesta, porque es una técnica distinta a obtener datos de personas, cuya opinión son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicó a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. (Hernández & Mendoza, 2018).

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual tuvo estructurado con 12 preguntas; las 4 primeras fueron de liderazgo, las 4 siguientes fueron de motivación y las 4 últimas fueron de comportamiento. (Hernández & Mendoza, 2018).

4.5. Plan de análisis

El programa de Microsoft Excel fue utilizado para ejecutar la tabulación en la información adquirida con el cuestionario como instrumento; así mismo para realizar tablas y figuras; además el programa Microsoft Word fue utilizado para redactar el trabajo de investigación ; se utilizó el Mendeley para almacenar los archivos y las referencias bibliográficas; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas y uso en la sustentación del trabajo de investigación; el Turnitin fue requerido para visualizar la similitud de porcentaje y evitar el plagio, por último el programa PDF fue necesario para la presentación final del trabajo de investigación. (Westreicher, 2020)

4.6. Matriz de consistencia

| Enunciado | Objetivo | Variable | Población y muestra | Metodología | Técnica de instrumentos | Plan de análisis |
|--|--|----------------------|---|---|---|---|
| <p>¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020?</p> | <p>Objetivo General Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. 2. Analizar la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. 3. Evaluar el comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. | <p>Clima laboral</p> | <p>La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa La Miel. Debido a que la cantidad de trabajadores es poca y muy accesible, la muestra fue igual a la población (10 trabajadores) de la empresa la Miel del distrito de Ayacucho, provincia Huamanga</p> | <ul style="list-style-type: none"> - En el trabajo de investigación fue del diseño de investigación no experimental-transversal y descriptivo. - No experimental: porque no se manipuló de liberalmente a la variable. - Transversal: porque se realizó en un espacio de tiempo determinado. - Descriptivo: porque se describió las principales características de la variable. | <p>Técnica: Se utilizó la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizó el cuestionario.</p> | <p>El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación así mismo fue útil el programa Word, Mendeley, Turnitin y el PDF.</p> |

4.7. Principios éticos

Protección a las personas

Se protegió la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, de las personas involucradas en el estudio.

Libre participación y derecho a estar informado

Se les informó sobre los propósitos y finalidades de la investigación; así mismo contar con la libre participación a través de un documento para su aprobación y firma de la persona en estudio y por voluntad propia. Seguidamente de resolver las dudas de los dueños y las micro y pequeñas empresas.

Beneficencia no maleficencia

Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En ese sentido, se les mencionó a los microempresarios que toda información otorgada por parte de ellos no causaría ningún daño a la organización ni afectaría en las funciones que se realizaron, además fueron anónimas las respuestas del cuestionario.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Para dar un aporte al medio ambiente y conservación de la naturaleza, se aplicó el cuestionario en papeles reciclados, teniendo en cuenta el estado actual del medio ambiente. De la misma forma no se utilizó los medios electrónicos para ahorrar energía.

Justicia

Se realizó la encuesta con un trato amable de parte del investigador detallándoles el motivo e importancia de la encuesta y su participación, también se entregó un modelo de consentimiento informado para cada uno de ellos. Y por último se les comunicó que, si están interesados en saber los resultados de la investigación, se les haría llegar el correo electrónico del encargado del estudio.

Integridad científica

Se informó que los datos personales de cada participante en la investigación solo se emplearían en el consentimiento informado. Además de que las respuestas solo serían utilizadas en la realización de la tabulación del estudio. Así mismo se les informó que el resultado obtenido no será manipulado ni alterado a conveniencia.

V.RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Características del liderazgo | N | % |
|---|----|--------|
| Las metas favorecen a sus colaboradores | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 4 | 40.00 |
| Casi siempre | 3 | 30.00 |
| Siempre | 3 | 30.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los líderes influyen positivamente en los trabajadores | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 4 | 40.00 |
| Siempre | 6 | 60.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los líderes tienen una buena comunicación con usted | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 1 | 10.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 3 | 30.00 |
| Siempre | 6 | 60.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los líderes se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores | | |
| Nunca | 1 | 10.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 2 | 20.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Siempre | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa La Miel en el distrito de Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Características de motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Características de Motivación | N | % |
|--|----|--------|
| La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 2 | 20.00 |
| Casi siempre | 2 | 20.00 |
| Siempre | 6 | 60.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores | | |
| Nunca | 2 | 20.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 4 | 40.00 |
| Casi siempre | 3 | 30.00 |
| Siempre | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Laborar dentro de la empresa le motiva a su propia persona | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 1 | 10.00 |
| Casi siempre | 2 | 20.00 |
| Siempre | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| La organización se preocupa por su motivación | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 1 | 10.00 |
| Casi siempre | 2 | 20.00 |
| Siempre | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa La Miel en el distrito de Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Características del comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Características del comportamiento | N | % |
|--|----|--------|
| Las actitudes de los trabajadores en la empresa es adecuada | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 1 | 10.00 |
| A veces | 4 | 40.00 |
| Casi siempre | 1 | 10.00 |
| Siempre | 4 | 40.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los trabajadores practican valores morales | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 1 | 10.00 |
| Casi siempre | 2 | 20.00 |
| Siempre | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los trabajadores demuestran buenas actitudes | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 3 | 30.00 |
| Casi siempre | 4 | 40.00 |
| Siempre | 3 | 30.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Los trabajadores cumplen sus metas laborales | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 1 | 10.00 |
| Casi siempre | 2 | 20.00 |
| Siempre | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa La Miel en el distrito de Ayacucho, 2020.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

Las metas favorecen a sus colaboradores: el 40% de los encuestados a veces las metas favorecen a los colaboradores (tabla 1). Este resultado con la investigación de Guevara (2019) debido a que el 37,5% quienes afirman que las metas favorecen a sus colaboradores. También coincide con el estudio de Illicachi (2016) por lo que el 71% las son favorables con los colaboradores dentro de la empresa. Pero contrasta con lo encontrado por Shigüe (2020) quien sostuvo que el 32,1% indican que la metas no les favorece a los trabajadores dentro de la empresa. En la actualidad la empresa cumple con las metas de la organización incluyendo también favorecer a sus colaboradores.

Los líderes influyen positivamente en los trabajadores: el 60% de los encuestados a los trabajadores siempre los líderes influyen positivamente en los trabajadores (tabla 1). Este resultado coincide con lo encontrado Garrido (2018) quien manifestó 67% manifiesta que el jefe y los líderes siempre influyen a los trabajadores. Pero contrasta con la investigación encontrado por Barrientos (2020) quien afirmó que el 65% lo líderes están de nivel muy bajo que no influyen a sus colaboradores. Esto se debe que el dueño de la empresa en la actualidad siempre influye positivamente a los trabajadores.

Los líderes tienen una buena comunicación con usted: el 60% de los trabajadores siempre los líderes tienen una buena comunicación, el 30% de los encuestados los líderes casi siempre tienen una buena comunicación con los colaboradores, el 10%

de los encuestados los líderes casi nunca tienen una buena comunicación con los trabajadores (tabla 1). Actualmente el dueño de la empresa si tiene una buena comunicación con los colaboradores, así para que la empresa salga adelante y tenga un buen servicio de calidad.

Los líderes se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores: el 70% de los encuestados siempre los líderes se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores, el 20% de los encuestados a veces se interesan por formar relaciones amicales con los trabajadores, el 10% de los encuestados nunca los líderes se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores (tabla 3). Hoy en día los líderes de la empresa siempre se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores dentro de la empresa.

Tabla 2. Características de motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores: el 60% de los encuestados siempre la empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores (tabla 2). Este resultado por lo encontrado en Sanchez (2019) quien indico que el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización siempre aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores, también coincide con la tesis de Suarez (2020) quien afirmo que el 87.50% manifestaron que siempre aplican las estrategias de motivación en los colaboradores. Esto demuestra el dueño de la empresa siempre aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores.

La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores: el 60% de los encuestados siempre la empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores (tabla 2). Este resultado por lo encontrado en Sanchez (2019) quien indico que el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización siempre aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores, también coincide con la tesis de Suarez (2020) quien afirmo que el 87.50% manifestaron que siempre aplican las estrategias de motivación en los colaboradores. Esto demuestra el dueño de la empresa siempre aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores.

La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores: el 40% de los encuestados a veces la organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores (tabla 2). Este resultado coincide con la tesis de Suarez (2020) quien menciona que el 62.50% manifestaron que a veces aplica en castigo motivación para sus colaboradores. Pero contrasta con el estudio encontrado por Sanchez (2019) quien indica el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, la organización no aplica el castigo para motivar. Esto evidencia que la Mype a veces aplica el castigo para motivar a sus colaboradores.

Laborar dentro de la empresa le motiva a su propia persona: el 70% de los encuestados al laborar dentro de la empresa nunca le motiva a su propia persona, el 20% de los encuestados a los trabajadores al elaborar en la Mype casi siempre le motiva a su propia persona, 10% de los encuestados manifestaron que al elaborar dentro de la empresa a veces le motiva a su propia persona (tabla 2). Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores al elaborar dentro de la empresa nunca le motiva a su propia persona.

La organización se preocupa por su motivación: el 70% de los encuestados la organización siempre se preocupa por sus motivaciones (tabla 2). Este resultado coincide con la investigación encontrada de Suarez (2020) quien obtuvo que el 75.00% manifestaron que siempre se preocupan por su motivación la organización, asimismo coincide con el estudio de Sanchez (2019) quien afirmó que el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización siempre se preocupa por motivación de los trabajadores. En la actualidad la Mype siempre se preocupa por motivación a los trabajadores, así para que se enfoquen bien en sus trabajos de puestos y atender bien a los clientes.

Tabla 2. Características del comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

Las actitudes de los trabajadores en la empresa son adecuadas: el 40% de los encuestados a los trabajadores a veces las actitudes de los trabajadores en la empresa son adecuadas (tabla 3). Este resultado coincide con lo encontrado por Rojas (2019) quien menciona que el 39% las actitudes de los trabajadores se encuentra nivel medio dentro de la empresa, pero contrasta con la investigación de Illicachi (2016) quien afirma que el 64% considera que las actitudes de los colaboradores siempre son adecuadas. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores las actitudes de los colaboradores en la empresa son adecuadas.

Los trabajadores participan valores morales: el 70% de los encuestados siempre los trabajadores practican valores morales (tabla 3). Este resultado coincide con la tesis de Shigüe (2020) quien manifiesta que el 37,7% indican que los trabajadores participan en los valores morales, también coincide con la investigación encontrada por Sanchez (2019) quien menciona que el 55% (30 trabajadores) manifiestan que la participan en valores morales en la empresa. En la actualidad la mayoría de los colaboradores siempre participan en valores morales en la empresa.

Los trabajadores demuestran buenas actitudes: el 40% de los encuestados casi siempre los trabajadores demuestran buenas actitudes en la empresa, el 30% de los encuestados a los colaboradores a veces demuestran buenas actitudes en la empresa, el 30% de los encuestados siempre los trabajadores demuestran buenas actitudes tanto con el dueño y clientes. Esto evidencia que la totalidad de los trabajadores casi siempre demuestran buenas actitudes dentro de la empresa con los clientes.

Los trabajadores cumplen sus metas laborables: el 70% de los encuestados siempre los trabajadores cumplen sus metas laborables (tabla 3). Este resultado coincide con la investigación de Sanchez (2019) quien menciona que el 75% (41 trabajadores) manifiestan que los trabajadores siempre cumplen sus metas laborables en la empresa, también coincide con la tesis desarrollada por Suarez (2020) quien afirmo que el 87.50% manifestaron que siempre cumplen sus metas los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores siempre cumplen sus metas laborables dentro de la empresa, ya que con cumplir las metas la empresa siempre cumplirá satisfacer las necesidades de sus clientes.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de la empresa el lidere siempre se interesan por formar relaciones amicales con sus colaboradores y que siempre tienen una buena comunicación con usted, a veces los lideres de la empresa influyen positivamente en los trabajadores. La minoría a veces las metas favorecen a sus colaboradores. La empresa la miel debe enfocarse mas en la empresa y no dejar cargo a los colaboradores, ya que los clientes se quejaron que están prestando un mal servicio no están satisfaciendo sus necesidades.
- La mayoría en la Mype siempre la organización se preocupa por su motivación, y al laborar dentro de la empresa siempre le motiva a su propia persona. La minoría a veces la organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores dentro de la Mype, y siempre la empresa aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores. El dueño de la empresa debe realizar charla a los colaboradores y capacitarlos como se maneja el clima laboral dentro de la empresa, así para que la empresa genere más ingreso y ser mas competentes.
- La mayoría siempre los trabajadores cumplen sus metas dentro de la empresa, y siempre los trabajadores practican valores morales. La minoría de lo trabajadores casi siempre demuestran buenas actitudes ante los clientes y dueño, las actitudes de los trabajadores en la empresa siempre son adecuada demostrando su responsabilidad y desempeños en el trabajo. La empresa debe tener una buena comunicación con los colaboradores ya que cada trabajador trabaja por su cuenta en su puesto de trabajo y no existe trabajo en equipo.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Recomendar a la micro y pequeñas empresas rubro fuente soda: caso la miel que debe saber cuán importante el liderazgo, ya que les ayudará a realizar mejor el proceso de clima laboral dentro de sus organizaciones. Muchas veces se ve reflejado en la contratación de trabajadores sin ser capacitados, lo que es una desventaja, porque impide el desarrollo de la organización.
- Implementar la motivación en la micro y pequeña empresa rubro fuente de soda: caso La Miel, para que sigan mejorando con el servicio en el mercado, por medio de ella aprender que esta herramienta es muy efectiva para los líderes efectúen en su empresa aplicando en el área que se pretende mejorar.
- Realizar cursos de capacitación y motivación para los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel con el objetivo de alcanzar una buena productividad en la empresa, ya que deben tomar conciencia de la importancia de clima laboral y redoblar sus esfuerzos para implementar estas técnicas administrativas en sus respectivos negocios.

Referencias bibliográficas

- Guevara , D. (2019). “*EL Clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los profesores de la unidad educativa 19 de septiembre del cantón 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, del cantón 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>
- Ayala, 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_AYALA_YANCCE_ELADIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, 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>

Guillén, 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, 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>
- 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>
- 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>
- 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 | AÑO 2020 | | | | | | | | AÑO 2021 | | | | | | | |
| | | Semestre I | | | | Semestre II | | | | Semestre I | | | | Semestre II | | | |
| | | Mes | | | | Mes | | | | Mes | | | | Mes | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Elaboración del Proyecto | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de la literatura. | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del consentimiento informado (*) | | | | | | 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 | X | X | | | | |
| 12 | Reacción del informe final | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 13 | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 14 | Presentación de ponencia en eventos científicos | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 15 | Redacción de artículo científico | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Anexo 2: Presupuesto

| Presupuesto desembolsable (Estudiante) | | | |
|---|-------------|-----------------------|--------------------|
| Categoría | Base | % o Número | Total (S/.) |
| Suministro (*) | | | |
| Energía | 42.00 | 1 | 42.00 |
| Fotocopias | | | |
| Empastados | | | |
| Papel bond A-4 (500 hojas) | | | |
| Internet | 65.00 | 1 | 65.00 |
| Servicios | | | |
| Uso de Turnitin | 50.00 | 2 | 100.00 |
| Sub total | | | |
| Gatos de viaje | | | |
| Pasajes para recolección información | | | |
| Sub total | | | |
| Total, de presupuesto desembolsable | | | 207.00 |
| Prepuestro no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % o número | Total(S/.) |
| Servicios | | | |
| Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital- LAD) | 30.00 | 4 | 120.00 |
| Búsqueda de información en base de datos | 35.00 | 2 | 70.00 |
| Soporte informativo (Módulo de Investigación del ERP University MOIC) | 40.00 | 4 | 160.00 |
| Publicación de articulo en repositorio institucional | 50.00 | 1 | 50.00 |
| Sub total | | | 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63.00 | 4 | 252.00 |
| Sub total | | | 252.00 |
| Total, de presupuesto no desembolsable | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | 896.00 |


Anexo 3. Documento de la municipalidad O RUC DE LA EMPRESA

| Resultado de la Búsqueda | | | |
|--|---|---------------------------------|---------------|
| Número de RUC: | 20452720362 - INVERSIONES ROSARIO E.I.R.L. | | |
| Tipo Contribuyente: | EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA | | |
| Nombre Comercial: | LA MIEL | | |
| Fecha de Inscripción: | 21/11/2005 | Fecha de Inicio de Actividades: | 01/12/2005 |
| Estado del Contribuyente: | ACTIVO | | |
| Condición del Contribuyente: | HABIDO | | |
| Domicilio Fiscal: | ---PORTAL CONSTITUCION NRO. 11 (CERCADO) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO | | |
| Sistema Emisión de Comprobante: | MANUAL/COMPUTARIZADO | Actividad Comercio Exterior: | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema Contabilidad: | COMPUTARIZADO | | |
| Actividad(es) Económica(s): | Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS | | |
| Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): | FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA NOTA DE CREDITO | | |
| Sistema de Emisión Electrónica: | DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 20/06/2017 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 18/04/2017 | | |
| Emisor electrónico desde: | 18/04/2017 | | |
| Comprobantes Electrónicos: | FACTURA (desde 18/04/2017),BOLETA (desde 20/06/2017) | | |
| Afiliado al PLE desde: | 09/01/2013 | | |
| Padrones: | NINGUNO | | |
| Fecha consulta: 09/10/2021 18:46 | | | |

Anexo 4. Cuadro de sondeo

| N | Apellidos y nombres | Área |
|----------|----------------------------|-------------|
| 1 | Ramírez Ramos Tania | Heladera |
| 2 | Del Valle Moreno Yudelina | Moza |
| 3 | Altamirano Puquio Marlene | Moza |
| 4 | Aliendre Ramírez Marjori | Moza |
| 5 | Cueva Quispe Luz | Moza |
| 6 | Cárdenas Huamán Irma | Moza |
| 7 | Yupanqui Quispe Teodora | Cocina |
| 8 | Huamán Sánchez Maribel | Cocina |
| 9 | Huamán Sánchez zaida | Caja |
| 10 | Macetas Yaranga Jhoselin | Caja |

Anexo 5. Carta de autorización


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


CARTA s/n°-2020-ULADECH CATÓLICA

Sr. Jorge Pozo Palomino
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, JUAREZ GUEVARA, Beatriz con código de matrícula 3101171302, de la Carrera Profesional de Administración, del VIII ciclo académico, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual el Proyecto de Investigación titulado "Marketing de atracción en las micro y pequeñas empresas del rubro fuente de soda: caso inversiones rosario E.I.R.L. del distrito, Ayacucho, 2020", durante los meses marzo a junio del presente año.

Por lo expuesto, 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.



DNI. N° 70917392

Ayacucho 25 de Marzo del 2021

Proceso de desarrollo del Proyecto de Investigación por lo que se le brinda las facilidades. Ayacucho 26-03-21

Confitería - Fuente de Soda
Inversiones Rosario E.I.R.L.
14
JORGE POZO PALOMINO
Gerente - Administrador

Anexo 6. Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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.

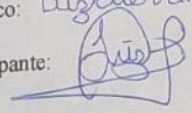
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

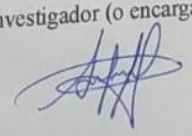
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luz Nelida Cuerva Quipe

Fecha: 25 de marzo del 2021

Correo electrónico: luzcuerva124@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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.

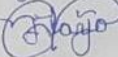
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el 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: *Marjorie Aliendre Ramirez*

Fecha: *25 de marzo del 2021*

Correo electrónico: *alyoriandreo@gmail.com*

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@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:

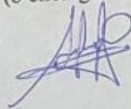
Nombre: JHASELIN MACETAS JAPANBA

Fecha: 25 DE MARZO DEL 2021

Correo electrónico: shaselinmacetos@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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, RUBRO FUENTE DE SODA. CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@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: *Teodora Jupanqui Quispe*

Fecha: *25 de Marzo del 2021*

Correo electrónico: *Teodorayupanqui@gmail.com*

Firma del participante: *Teodora Jupanqui*

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@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: Irma Cardenó Huamán

Fecha: 25 de Marzo del 2021

Correo electrónico: IrmaHuamán@gmail.com

Firma del participante: Irma

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma]

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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@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: *Zaida Huaman Sánchez*

Fecha: *25 de marzo del 2021*

Correo electrónico: *ZaidaHuaman12@gmail.com*

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@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: *Maribel Huanán Sanchez*

Fecha: *25 de Marzo del 2021*

Correo electrónico: *Huanan SanchezMaribel@gmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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.

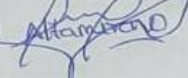
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbo.

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

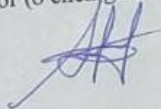
Nombre: MARLENY ALTAHIRANO PUQUIO

Fecha: 25 DE MARZO DEL 2021

Correo electrónico: ALTAHIRANOMARLENY@EMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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.

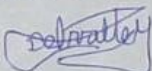
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo amelialaura9515@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

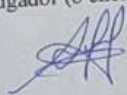
Nombre: Yudelina del Valle Moreno

Fecha: 25 de marzo del 2021

Correo electrónico: delvallemoreno05@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, y es dirigido por JUAREZ GUEVARA, Beatriz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

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 de una copia digital o por el celular 959173141. Si desea, también podrá escribir al correo ameliLaura9515@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: *Tania Romiréz Ramos*

Fecha: *25 del marzo del 2021*

Correo electrónico: *RomirézRamosTania@gmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

Anexo 7. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
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, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020”.

Para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

| ESCALA VALORATIVA | | | | | | |
|---|---|------------|--------------|---------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | | |
| Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020. | | | | | | |
| N° | Ítems | Valoración | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Liderazgo (metas, influencia, comunicación y relaciones) | | | | | | |
| 01 | ¿Las metas de su organización incluyen también favorecer a sus colaboradores? | | | | | |
| 02 | ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | | | | | |
| 03 | ¿Los líderes de su organización tienen una buena comunicación con usted? | | | | | |
| 04 | ¿Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores? | | | | | |
| Dimensión 2: Motivación (Sistema motivacional, castigo, motivación intrínseca y motivación extrínseca) | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 05 | ¿La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores? | | | | | |
| 06 | ¿La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores? | | | | | |
| 07 | ¿Laborar en su organización le provoca una motivación que nace desde su propia persona? | | | | | |
| 08 | ¿La organización se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo? | | | | | |
| Dimensión 3: Comportamiento (Actitudes, emociones, valores y ética) | | | | | | |
| 09 | ¿Las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas? | | | | | |
| 10 | ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales? | | | | | |
| 11 | ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? | | | | | |
| 12 | ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? | | | | | |

Anexo 8. Validación del instrumento

-CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yoel H. Huancahuari Muñoz, identificado con DNI N° 42409283, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por JUÁREZ GUEVARA, BEATRIZ; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020”, que se encuentra realizado.

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

Ayacucho 30 de marzo del 2021.



COLEGIO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN
LIC. ADM. JOEL H. HUANCACHUARI MUÑOZ
RUC 0140-14916

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yoel H. Huancahuari Muñoz

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Banco de Crédito del Perú

1.5. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Juárez Guevara, Beatriz.

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

| 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: Liderazgo (metas, influencia, comunicación y relaciones) | | | | | | | |
| 1. ¿Las metas de su organización incluyen también favorecer a sus colaboradores? | x | | x | | x | | |
| 2. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | x | | x | | x | | |
| 3. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | x | | x | | x | | |
| 4. ¿Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores? | x | | x | | x | | |
| Dimensión 2: Motivación (Sistema motivacional, castigo, motivación intrínseca y motivación extrínseca) | | | | | | | |
| 5. ¿La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores? | x | | x | | x | | |
| 6. ¿La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 7. ¿Laborar en su organización le provoca una motivación que nace desde su propia persona? | X | | X | | X | | |
| 8. ¿La organización se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comportamiento (Actitudes, emociones, valores y ética) | | | | | | | |
| 9. ¿Las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas? | X | | X | | X | | |
| 10. ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales? | X | | X | | X | | |
| 11. ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿La empresa colabora para que sus trabajadores cumplan sus metas laborales? | X | | X | | X | | |

COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
LIC. ADM. JOEL H. HUANCHUARI MUÑOZ
RUC 0140-149116

Firma

Yoel H. Huanchuari Muñoz

DNI N° 42409283

Nota: se adjunta la matriz de ÍTEMS

-CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Híeral Brayam Díaz Martínez, identificado con DNI N° 70037532, carnet de colegiatura N° 26512. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por JUÁREZ GUEVARA, BEATRIZ; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020”, que se encuentra realizado.

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

Ayacucho 30 de marzo del 2021.


Lic. Adm. Híeral Brayam Díaz Martínez
CLAD - 26512

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Hieral Brayam Díaz Martínez
- 1.2. Grado Académico:** Licenciado
- 1.3. Profesión:** Administrador
- 1.4. Institución donde labora:** Constructora Gamarra Engineers S.A.C.
- 1.5. Cargo que desempeña:** Administrador
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Juárez Guevara, Beatriz.
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

| 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: Liderazgo (metas, influencia, comunicación y relaciones) | | | | | | | |
| 1. ¿Las metas de su organización incluyen también favorecer a sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 2. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 3. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 4. ¿Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Motivación (Sistema motivacional, castigo, motivación intrínseca y motivación extrínseca) | | | | | | | |
| 5. ¿La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 6. ¿La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 7. ¿Laborar en su organización le provoca una motivación que nace desde su propia persona? | X | | X | | X | | |
| 8. ¿La organización se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comportamiento (Actitudes, emociones, valores y ética) | | | | | | | |
| 9. ¿Las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas? | X | | X | | X | | |
| 10. ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales? | X | | X | | X | | |
| 11. ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿La empresa colabora para que sus trabajadores cumplan sus metas laborales? | X | | X | | X | | |


 Lic. Adm. Herial Brayam Diaz Martinez
 CLAD - 26512

Firma
 Herial Brayam Diaz Martinez
 DNI N° 70037532

Nota: se adjunta la matriz de ÍTEMS

-CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yoel H. Huancahuari Muñoz, identificado con DNI N° 42409283, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por JUÁREZ GUEVARA, BEATRIZ; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FUENTE DE SODA: CASO LA MIEL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020”, que se encuentra realizado.

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

Ayacucho 30 de marzo del 2021.



COLEGIO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN
LIC. ADM. JOEL H. HUANCAHUARI MUÑOZ
RUC. 0140-14916

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yoel H. Huancahuari Muñoz

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Banco de Crédito del Perú

1.5. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Juárez Guevara, Beatriz.

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

| 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: Liderazgo (metas, influencia, comunicación y relaciones) | | | | | | | |
| 1. ¿Las metas de su organización incluyen también favorecer a sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 2. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 3. ¿Los líderes de su organización se interesan por influir positivamente en sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 4. ¿Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales con sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Motivación (Sistema motivacional, castigo, motivación intrínseca y motivación extrínseca) | | | | | | | |
| 5. ¿La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 6. ¿La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 7. ¿Laborar en su organización le provoca una motivación que nace desde su propia persona? | X | | X | | X | | |
| 8. ¿La organización se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comportamiento (Actitudes, emociones, valores y ética) | | | | | | | |
| 9. ¿Las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas? | X | | X | | X | | |
| 10. ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales? | X | | X | | X | | |
| 11. ¿Dentro de su centro de trabajo los colaboradores demuestran buenas actitudes? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿La empresa colabora para que sus trabajadores cumplan sus metas laborales? | X | | X | | X | | |

COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 LIC. ADM. JOEL H. HUACAHUARI MUÑOZ
 RUC: 0140-149316

Firma

Yoel H. Huacahuari Muñoz

DNI N° 42409283

Nota: se adjunta la matriz de ÍTEMS

Anexo 10. Hoja de tabulación

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|--------------|------------|---------------------|---------------------|
| Las metas favorecen a sus colaboradores | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | III | 4 | 40.00 |
| | Casi siempre | III | 3 | 30.00 |
| | Siempre | III | 3 | 30.00 |
| Los líderes influyen positivamente en sus trabajadores | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | - | 0 | 0.00 |
| | Casi siempre | III | 4 | 40.00 |
| | Siempre | IIII-I | 6 | 60.00 |
| Los líderes tienen una buena comunicación con usted | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | I | 1 | 10.00 |
| | A veces | - | 0 | 0.00 |
| | Casi siempre | III | 3 | 30.00 |
| | Siempre | IIII-I | 6 | 60.00 |
| Los líderes forman relaciones amicales con sus trabajadores | Nunca | I | 1 | 10.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | II | 2 | 20.00 |
| | Casi siempre | - | 0 | 0.00 |
| | Siempre | IIII-II | 7 | 70.00 |

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|--------------|------------|---------------------|---------------------|
| La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | II | 2 | 20.00 |
| | Casi siempre | II | 2 | 20.00 |
| | Siempre | IIII-I | 6 | 60.00 |
| La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores | Nunca | II | 2 | 20.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | IIII | 4 | 40.00 |
| | Casi siempre | III | 3 | 30.00 |
| | Siempre | I | 1 | 10.00 |
| Laborar dentro de la empresa le motiva a su propia persona | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | I | 1 | 10.00 |
| | Casi siempre | II | 2 | 20.00 |
| | Siempre | IIII-II | 7 | 70.00 |
| La organización se preocupa por su motivación | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | I | 1 | 10.00 |
| | Casi siempre | II | 2 | 20.00 |
| | Siempre | IIII-II | 7 | 70.00 |

Características del comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|--------------|------------|---------------------|---------------------|
| Las actitudes de los trabajadores son adecuadas | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | I | 1 | 10.00 |
| | A veces | III | 4 | 40.00 |
| | Casi siempre | I | 1 | 10.00 |
| | Siempre | III | 4 | 40.00 |
| Los trabajadores practican valores morales | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | I | 1 | 10.00 |
| | Casi siempre | II | 2 | 20.00 |
| | Siempre | IIII-II | 7 | 70.00 |
| Los trabajadores demuestran buenas actitudes | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | III | 3 | 30.00 |
| | Casi siempre | IIII | 4 | 40.00 |
| | Siempre | III | 3 | 30.00 |
| Los trabajadores cumplen sus metas laborales | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Casi nunca | - | 0 | 0.00 |
| | A veces | I | 1 | 10.00 |
| | Casi siempre | II | 2 | 20.00 |
| | Siempre | IIII-II | 7 | 70.00 |

Anexo 11: Figuras

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda:
caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

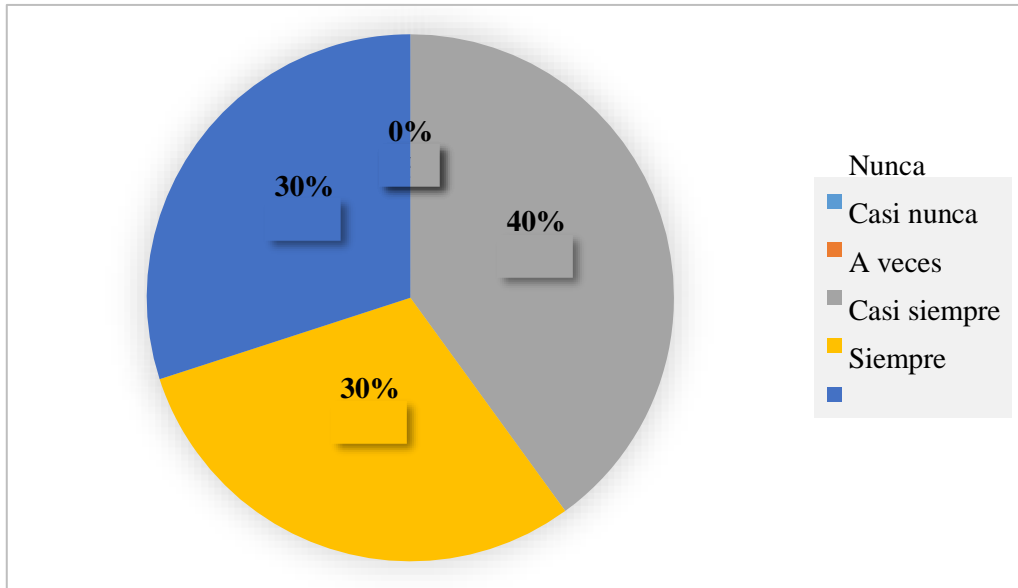


Figura 1. Las metas de su organización favorecen a sus colaboradores

Fuente. Tabla 1

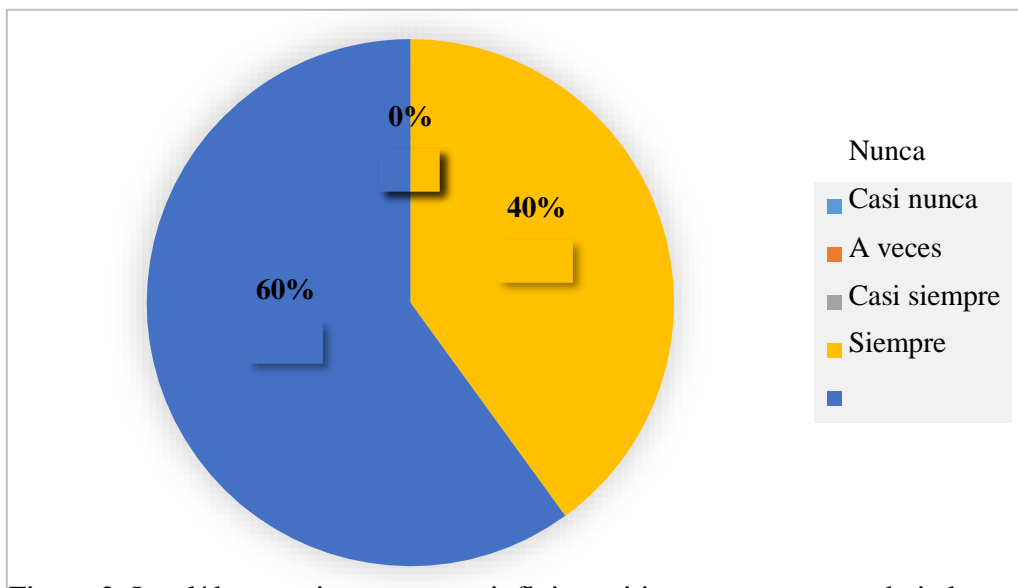


Figura 2. Los líderes se interesan por influir positivamente en sus trabajadores

Fuente. Tabla 1

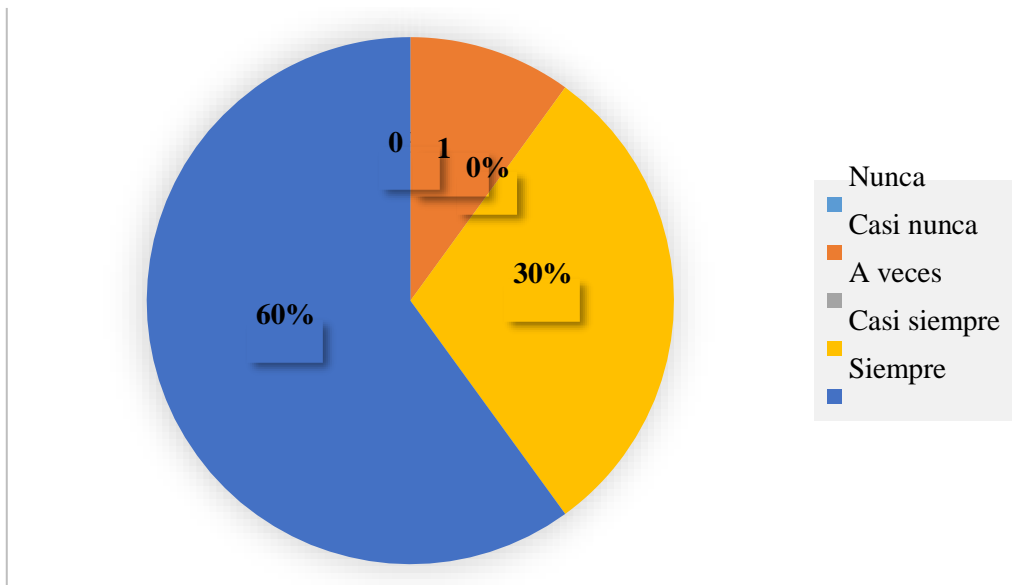


Figura 3. Los líderes tienen una buena comunicación

Fuente: Tabla 1

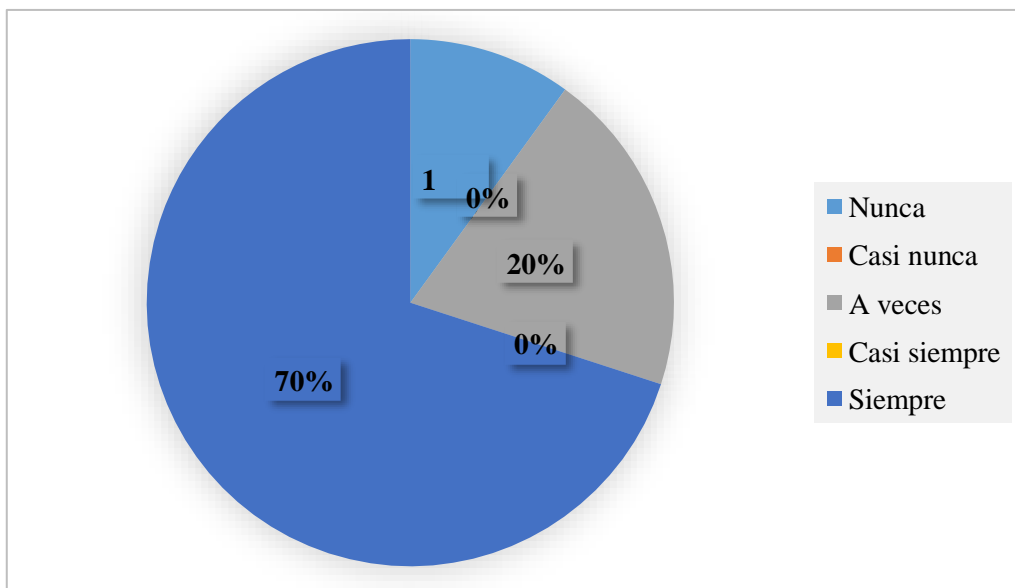


Figura 2. Los líderes de su organización se interesan por formar relaciones amicales

Fuente. Tabla 1

Características de motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda:
caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

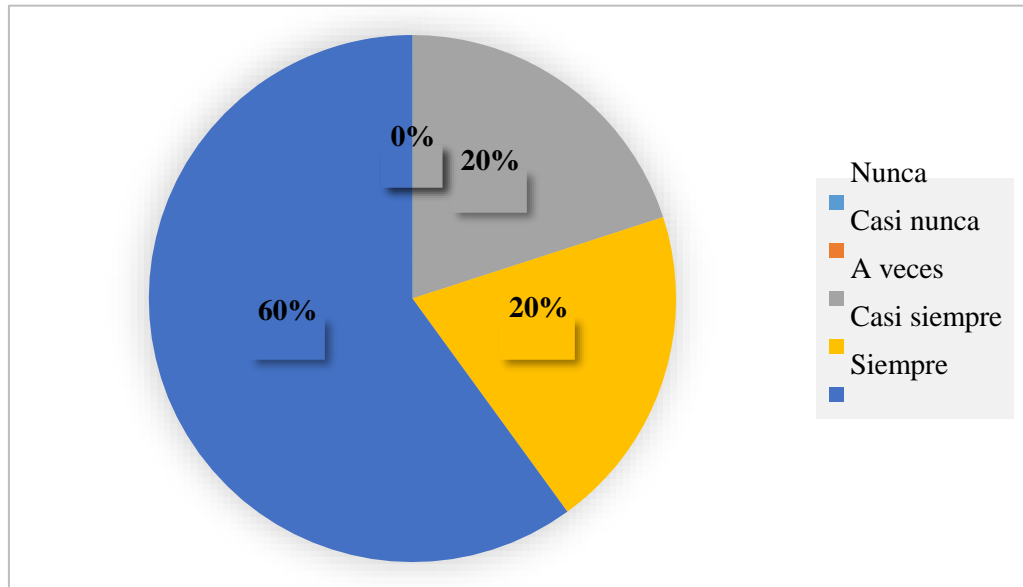


Figura 3. La empresa aplica estrategias de motivación a favor de los trabajadores

Fuente. Tabla 2

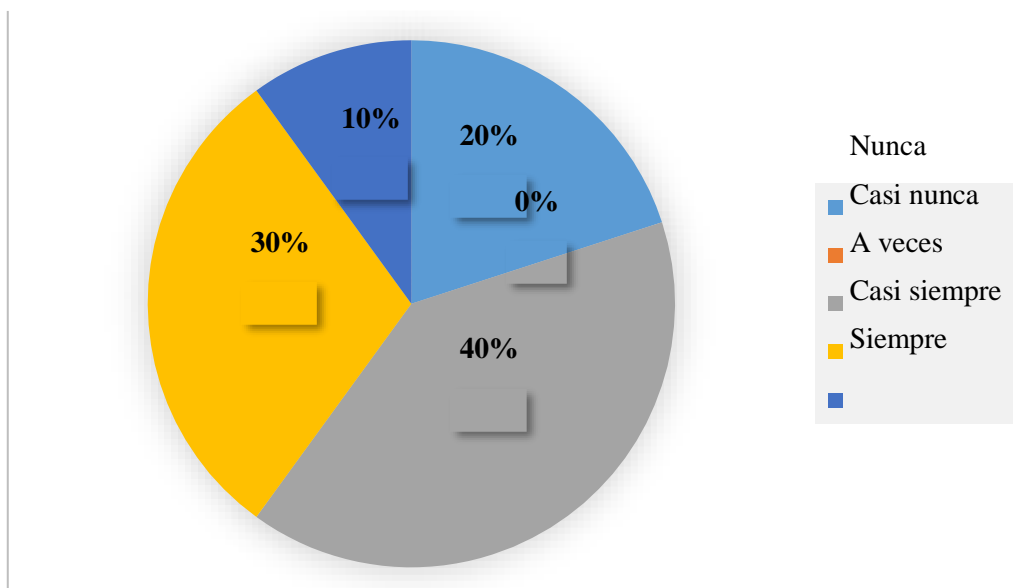


Figura 4. La organización aplica el castigo para motivar a sus colaboradores

Fuente. Tabla 2

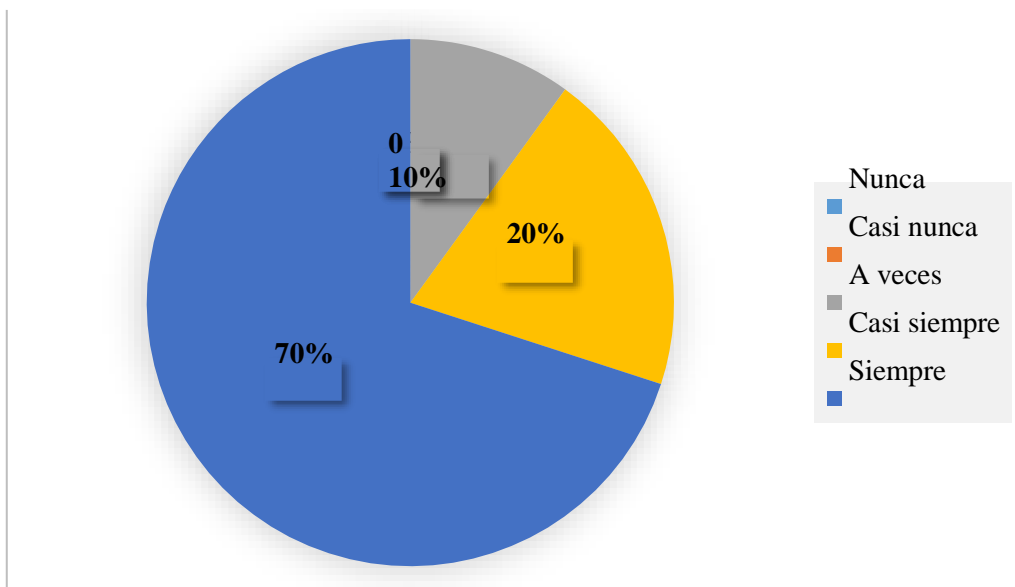


Figura 5. Laborar en la empresa le provoca una motivación

Fuente. Tabla 2

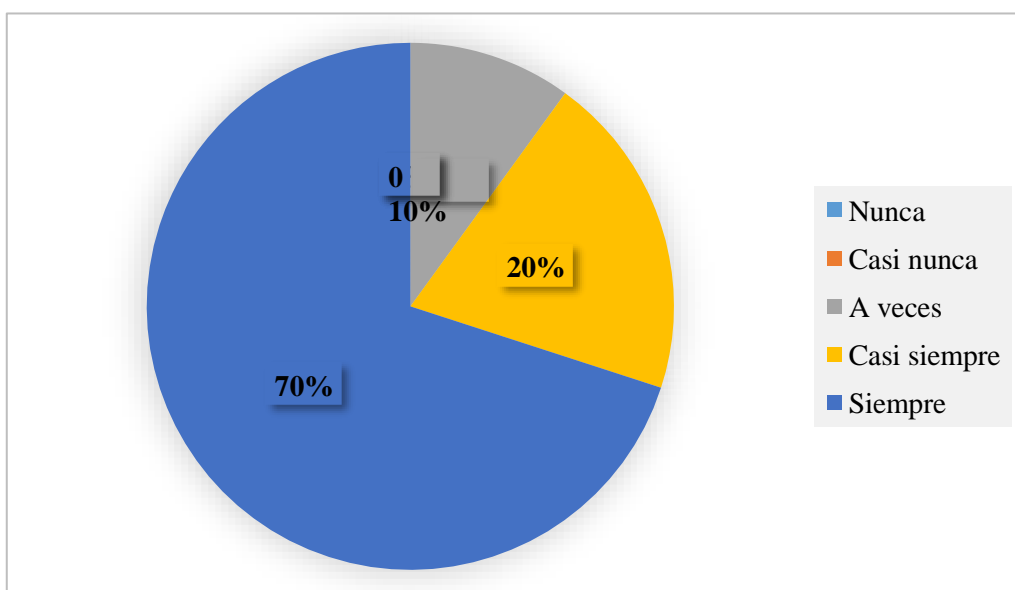


Figura 6. La empresa se preocupa para que usted se encuentre motivado

Fuente. Tabla 2

Características del comportamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro fuente de soda: caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020.

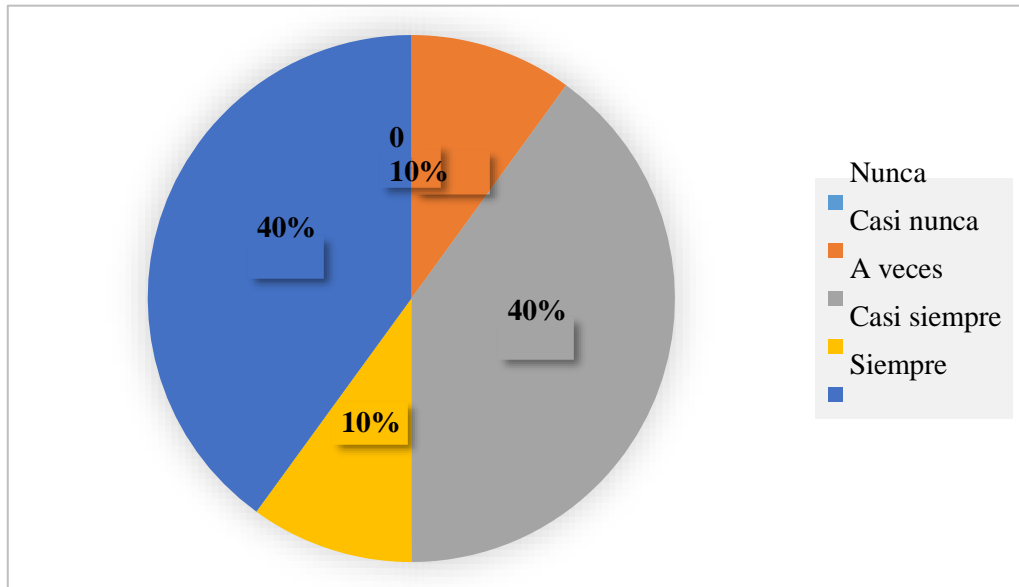


Figura 7. Las actitudes en la empresa son adecuadas

Fuente: Tabla 3

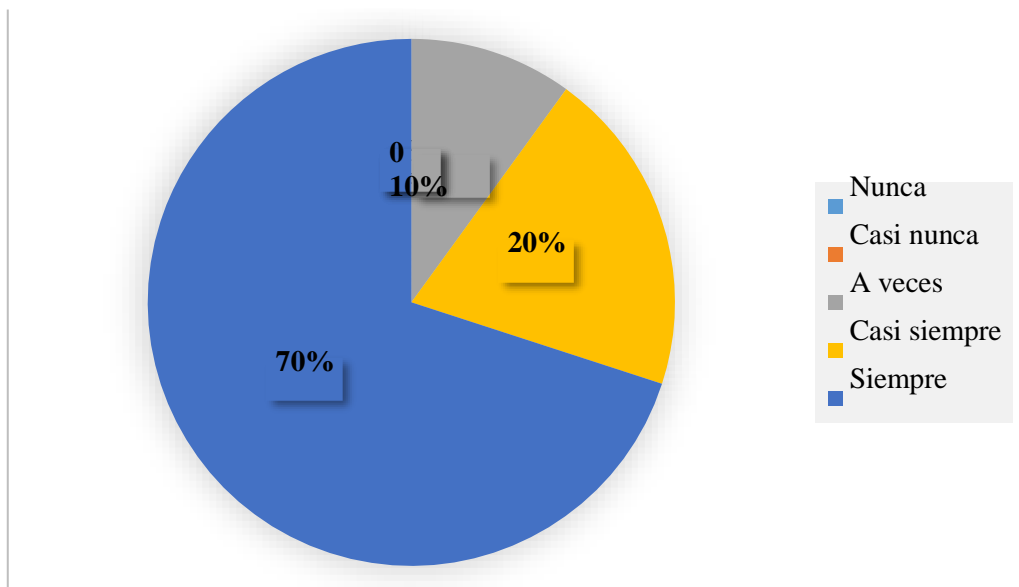


Figura 8. En el trabajo se practican valores morales

Fuente: Tabla 3

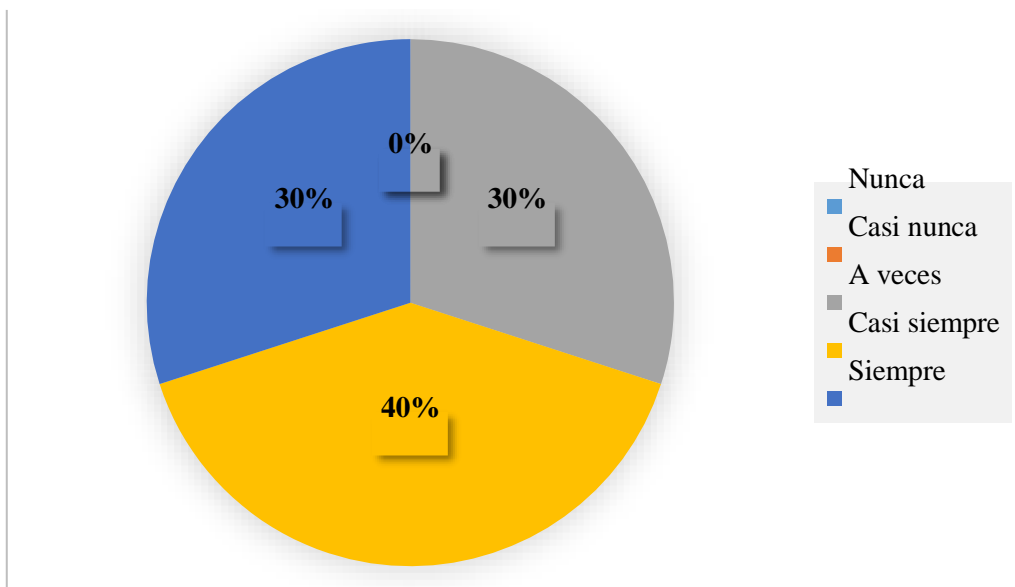


Figura 9. Los colaboradores demuestran buenas actitudes

Fuente: Tabla 3

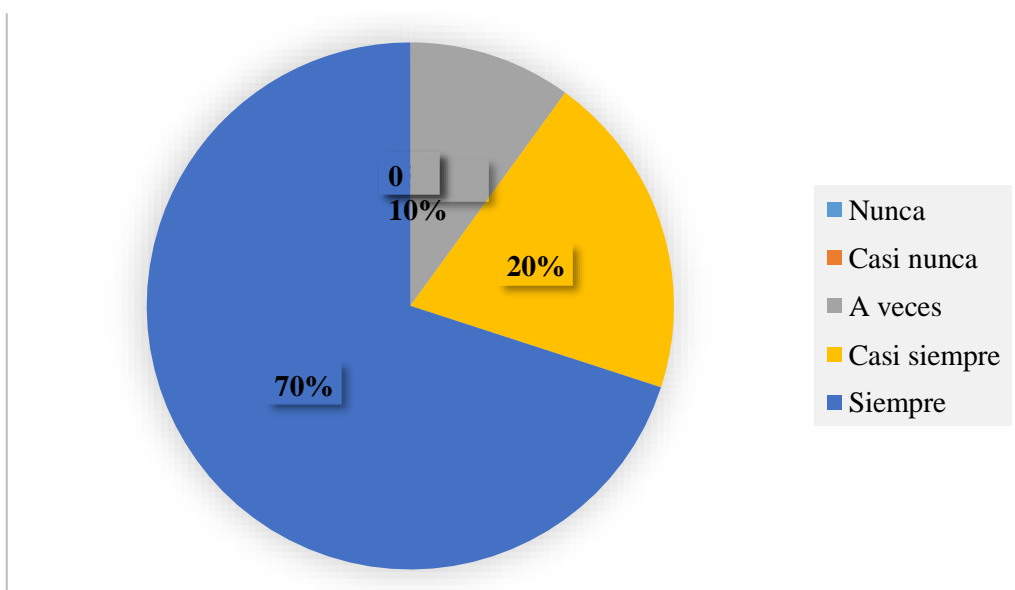


Figura 10. Los trabajadores cumplan sus metas laborales

Fuente: Tabla 3

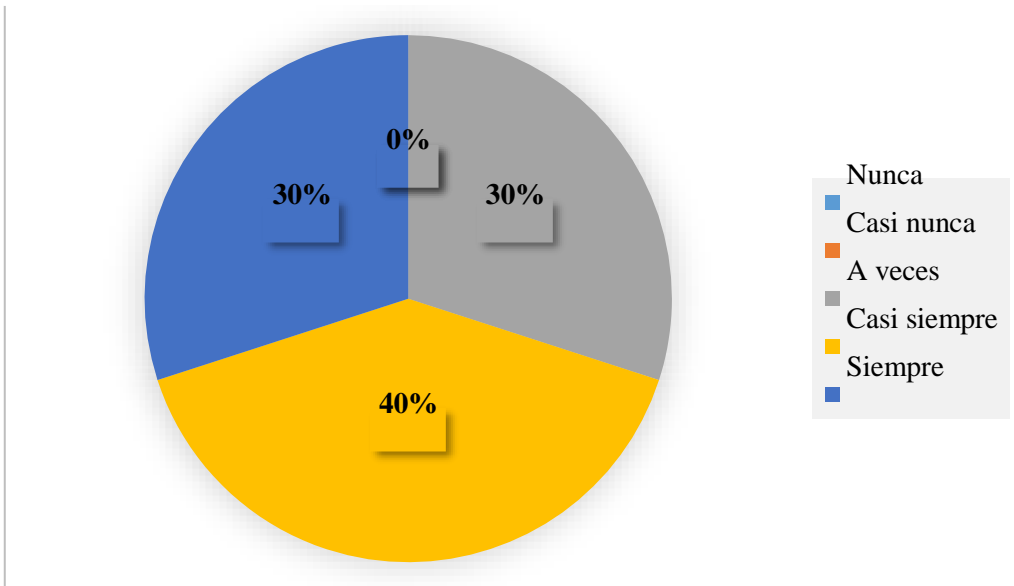


Figura 11. Los colaboradores demuestran buenas actitudes

Fuente: Tabla 3

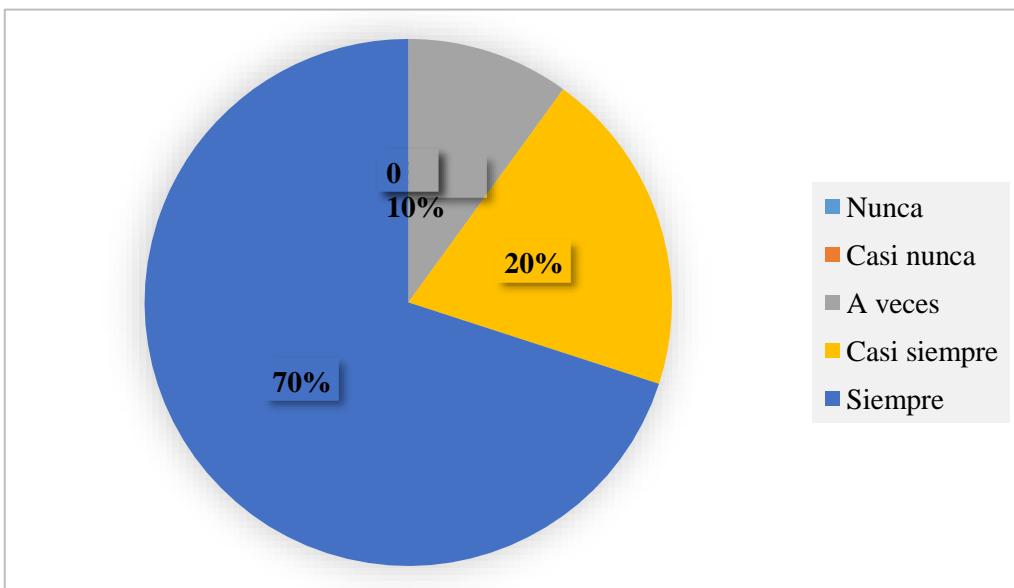


Figura 12. Los trabajadores cumplan sus metas laborales

Fuente: Tabla 3

Anexo 7: Evidencias fotográficas



Evidencia del Turnitin

Ocultar barras laterales

Tablero del curso

Sección 1

| Titulo | Fecha de inicio | Fecha límite de entrega | Fecha de publicación |
|---|--------------------|-------------------------|----------------------|
| Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1 | 1 sep 2021 - 08:00 | 1 dic 2021 - 23:59 | 1 sep 2021 - 08:30 |

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

| | Titulo de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud | |
|--------------------|--|---------------------------------------|------------------|-----------|------------------|
| Ver recibo digital | TINV-IV-C-BUAREZG-INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN-TURNITIN-2021-02 | 1705911731 | 30/11/2021 19:57 | 4% | Entregar Trabajo |

- > Páginas del sitio
- > Mis cursos
 - > 2021PAHSUC
 - > 01NP202102111898B
 - > 01NP202102111897D
 - > 01NP202102111896B
 - > 01NP202102111895B
 - > 01NP202102111892A
 - > 01NP202102111888B
 - > 01NP202102111887A
 - > 01NP202102111883C
- > Participantes
- > Insignias
- > Competencias
- > Calificaciones
- > General
- > Semana 1
- > Semana 2
- > Semana 3
- > Semana 4