



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN,
DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

GALARZA OBREGON, MARITZA PAULETEE

ORCID: 0000-0002-7608-4584

ASESOR

MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Galarza Obregón, Maritza

ORCID: 0000-0002-7608-4584

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

ASESOR

Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Facultad
de Ciencias e Ingeniería. Escuela Profesional de Administración.
Chimbote, Perú

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi mamá, por ser la persona más importante en mi vida. Tú mamita siempre estuviste y estás cuando te necesito, gracias por ser mi mamá. Se que no soy la mejor de las hijas, pero te quiero y admiro un montón, gracias por apoyarme y confiar en mí, prometo siempre estar a tu lado a pesar de nuestras diferencias siempre contaras conmigo. Te amo Camito

RESUMEN

En el presente trabajo se planteó como objetivo general Conocer el clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, distrito San Juan Bautista, Ayacucho-2021. La metodología de este trabajo fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población fueron los seis trabajadores de la Institución Educativa San Sebastián y la muestra es censal, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que constó de 12 preguntas. Los resultados del cuestionario reflejan que el 83% de los trabajadores refiere que la Institución Educativa sí cubre sus expectativas laborales, el 66% afirma que la comunicación se da de manera horizontal y el 83% menciona que los ascensos dependen de sus logros dentro de la institución. Una vez obtenido los resultados se llega a la conclusión de que la empresa está facultada para brindar un clima organizacional y desempeño apto, ya que mantiene a la mayoría de los trabajadores motivados y satisfechos en la organización, salvo algunas inconformidades que se pretende solucionar con una propuesta de mejora.

Palabras Clave: Ascensos, Comunicación, Desempeño, Inconformidades, Motivación.

ABSTRACT

In the present work, the general objective was to know the organizational climate in the Micro and Small Companies of the services sector, Case of the San Sebastián Educational Institution, San Juan Bautista district, Ayacucho-2021. The methodology of this work was quantitative, descriptive level and non-experimental, cross-sectional and descriptive design. The population were the six workers of the San Sebastián Educational Institution and the sample is census, to whom the survey technique was applied and the instrument was the questionnaire that consisted of 12 questions. The results of the questionnaire reflect that 83% of the workers refer that the Educational Institution does cover their job expectations, 66% affirm that communication occurs horizontally and 83% mention that promotions depend on their achievements within the organization. institution. Once the results are obtained, it is concluded that the company is empowered to provide an organizational climate and adequate performance, since it keeps the majority of workers motivated and satisfied in the organization, except for some disagreements that are intended to be solved with a improvement proposal.

Keywords: Promotions, Communication, Performance, Disagreements, Motivation

CONTENIDO

Equipo De Trabajo	ii
Resumen	iii
Abstract	v
Contenido	vi
Indice De Tablas	viii
I.- Introduccion	1
II.- Revision De La Literatura	6
2.1.- Antecedentes	6
2.2.- Bases teóricas de la investigación	11
a) Clima organizacional	11
b) Gestión de calidad	15
c) Micro y pequeña empresa	15
2.3.- Marco Conceptual	17
Ascensos	17
Comunicación	17
Desempeño	17
Motivación	18
III. Hipótesis	18
IV.- Metodología	19
4.1.- El tipo y el nivel de la investigación	19
4.3.- Población y muestra	20
4.4.- Definición y operacionalización de variables e investigadores	21
4.5.- Técnicas e instrumentos	23
4.6.- Plan de análisis	23
4.7.- Matriz de Consistencia	24
4.8.- Principios éticos	25
V.- Resultados	26
5.1.- Resultados	26
5.2.- Análisis de resultados	42
VI.- Conclusiones y Recomendaciones	46
6.1.- Conclusiones	46

6.2.- Recomendaciones	48
Referencias bibliograficas	49
Anexos	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿En su institución educativa las competencias se dan de forma profesional?	26
Tabla 2	¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas?	27
Tabla 3	¿En su institución educativa sus logros son reconocidos?	28
Tabla 4	¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?	29
Tabla 5	¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador	30
Tabla 6	¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores es cordial y respetuosa?.....	31
Tabla 7	¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?	32
Tabla 8	¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?.....	33
Tabla 9	¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?.....	34
Tabla 10	¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas? ...	35
Tabla 11	¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?.....	36
Tabla 12	¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?.....	37
Tabla 13	Características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021	38

Tabla 14 Características de las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021	39
Tabla 15 Características de la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021	40
Tabla 16 Elaborar un plan de mejora para el clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿En su institución educativa las competencias laborales se dan de forma profesional?.....	26
Figura 2 ¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas? 27	
Figura 3 ¿En su institución educativa sus logros son reconocidos?	28
Figura 4 ¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?...29	
Figura 5 ¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador?	30
Figura 6 ¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores en cordial y respetuosa?.....	31
Figura 7 ¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?.....	32
Figura 8 ¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?.....	33
Figura 9 ¿En su institución Educativa los trabajadores están satisfechos con la remuneración?.....	34
Figura 10 ¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas? .35	
Figura 11 ¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?.....	36
Figura 12 ¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?.....	37

I.- INTRODUCCIÓN

El clima organizacional, es el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores de una empresa y que ésta a su vez influye en su desempeño ya sea de manera positiva o negativa, dependiendo de su tipo. Por tal motivo es de suma importancia que cualquier organización brinde a sus trabajadores un apropiado clima organizacional, ya que de esto depende que los trabajadores se desempeñen eficazmente para así poder lograr los objetivos y metas de la organización.

Lecaros (2016) menciona que el clima laboral son las ideas que tienen los colaboradores de una empresa acerca del entorno en el que se desenvuelven, y que se basan más que nada en cómo es la actitud de la empresa (gerente o jefe) ante ellos, y depende de ellos si el clima es el propicio o no para que ellos realicen sus actividades.

En España el clima laboral está relacionado más que nada con el salario, ya que los trabajadores están satisfechos o no con el que reciben por cumplir sus obligaciones dentro de su centro de labores, por lo cual solo el 64.5 % de los trabajadores está de acuerdo con su salario, otro de los aspectos fundamentales es el Feedback, ya que todo empleado tiene la necesidad de ser guiado y capacitado e incluso aconsejado para poder desenvolverse correctamente dentro de la empresa, dentro de los cuales solo el 26% de ellos afirma que recibe feedback, otro aspecto relevante para el clima laboral es la cultura organizacional, tiene que ver con las relaciones que hay entre los trabajadores de la empresa, los valores que se imparten y el tipo de comunicación que hay entre ellos, a lo cual afirma el 82.92% estar satisfechos.

En México el 85% de los trabajadores están insatisfechos con el clima laboral debido a varios factores, entre los cuales destacan el tipo de liderazgo que muchas veces son negativos, exceso de horas de trabajo, violencia entre los trabajadores, estrés. Se dice que en México trabajan demasiadas horas, pero aun así no hay mucha productividad. Además, las empresas o sus dueños no le dan la importancia del caso al tema, razón por la cual México es el primer lugar que cuenta con trabajadores con estrés laboral.

En Perú el 55% de los trabajadores reconoce que teme cometer errores en su centro de trabajo ya que en muchas ocasiones están bajo el mando de un jefe autoritario y abusivo, el clima laboral en el que se desenvuelven debería de ser un ambiente en el que les den seguridad para que ellos puedan atreverse a hacer cosas nuevas en bien de la empresa, mas por lo contrario se sienten temerosos de no cumplir con las metas de la empresa ya que son constantemente hostigados con el famoso recorte de personal. Con un ambiente laboral adecuado no solo sale ganando la en trabajador sino también la empresa ya que gracias al desempeño de sus colaboradores lograra todas sus metas.

En Ayacucho el Clima Laboral es relativamente bueno ya que es una ciudad que cuenta MYPES, las cuales conocen el tema y gracias a ellos se fomentan relaciones interpersonales adecuadas, respetuosas dentro de la empresa. Además, que se fomenta la práctica de valores. El clima organizacional dentro de una empresa es de suma importancia ya que influye en el desempeño del trabajador y esto a su vez permite el logro de metas de la empresa.

El proyecto se tituló Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso: Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista – Ayacucho 2021.

En la Institución Educativa San Sebastián, del distrito de San Juan Bautista se respira un ambiente laboral casi óptimo, ya que los empleados de dicha institución se desenvuelven de manera apropiada y respetuosa dentro de ella, pero cabe mencionar que se detectaron ciertas incomodidades e insatisfacciones de algunos de los trabajadores por varios motivos, debido a ciertas anomalías por parte de los directivos de dicha institución; es así, que se determinó realizar el proyecto ya que su importancia radica en identificar cuál es el tipo de Clima Organizacional que brinda la Institución educativa San Sebastián a sus trabajadores, pues de ello depende su correcto desempeño. Por tal razón, se determinó el Problema general: ¿Cómo es el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?; a su vez, se identificaron los problemas específicos que son: 1. ¿Cómo es el desempeño laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?; 2. ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?; 3. ¿Cómo es la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?; y 4. ¿Cómo implementar un plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?

Cabe mencionar que en la actualidad todas las organizaciones dependen del trabajo y desempeño eficaz de sus trabajadores para salir adelante y en la mayoría de ellas no le brindan

la importancia que merece el tema, por lo cual cuentan en sus ambientes con trabajadores insatisfechos, lo que genera un bajo e incorrecto desempeño de los trabajadores y constante rotación de personal.

Para este proyecto se identificó como objetivo general: Conocer el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021 y a su vez sus objetivos específicos que fueron: 1. Determinar el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021; 2. Identificar las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021; 3. Caracterizar la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021; y 4. Elaborar un Plan de Mejora para el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021;

Este proyecto se justifica teóricamente ya que aportara información importante acerca de la variable en estudio y servirá también de guía para la realización de futuros informes, proyectos y trabajos de tesis referentes o iguales al mío; así mismo se justifica de manera práctica, porque: busca conocer y mejorar de ser necesario el Clima Organizacional en la Institución Educativa San Sebastián y determinar así, si éste es apto o no para los trabajadores; y, se justifica de manera metodológica porque: una vez demostrado la validez y eficacia y confiabilidad de nuestro instrumento, este podrá ser aplicado en otras instituciones y organizaciones.

La metodología de este trabajo fue de tipo Cuantitativo, ya que recolecte y analice datos, nivel fue Descriptivo porque se describió las características de la población y muestra, y el diseño No experimental ya que no se pueden manipular los resultados. Mi población fue la Institución Educativa San Sebastián y la muestra los seis trabajadores de la misma, a quienes se le aplicaron la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que conto con 12 preguntas.

Finalmente se conoció que el clima organizacional no es el adecuado al 100% ya que los trabajadores se sienten desmotivados, inconformes con las condiciones de trabajo. Ya que la Institución Educativa San Sebastián no les brinda seguridad ni estabilidad, ya que muchos de varios de ellos no cuentan con beneficios de ley, no sienten que sus logros sean reconocidos con ascensos y que los directivos no les brindan la confianza de desenvolverse en otras áreas en los que ellos creen que pueden ser útiles, ya que tampoco pueden comunicar fácilmente sus dudas.

II.- REVICION DE LA LITERATURA

2.1.- Antecedentes

Internacionales

Benítez (2019) en su tesis titulada *Caracterización del clima organizacional en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Facultad Seccional Chiquinquirá en el Periodo 2018-2019* manifiesta que: Las organizaciones educativas al igual que cualquier otra organización tienen objetivos que cumplir con la finalidad de ofrecer servicios de calidad, y no solo deben enfocarse en satisfacer las necesidades de los alumnos sino también priorizar la de los trabajadores ya que ellos son parte muy importante dentro de la institución, por tal motivo deben estar satisfechos con el ambiente laboral y con la relación que tienen con los demás trabajadores, para así desempeñarse correctamente y llevar al éxito a la empresa. El objetivo general de esta investigación fue: Diagnosticar el Clima Organizacional en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Facultad Seccional Chiquinquirá en el Periodo 2018-2019 el tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva. Y concluye en que el clima organizacional es el adecuado dado que el comportamiento de los trabajadores es respetuoso ya que todos ellos son profesionales.

Guevara (2018) en su *Maestría en Investigación en Educación, titulada Clima Organizacional, nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa de la Ciudad de Quito*, nos menciona que actualmente gestionar el Clima Organizacional depende del compromiso que hay entre los directivos o dueños de la organización y entre los trabajadores de la misma, ya que un buen clima organizacional genera eficacia, correcto desempeño para lograr así un clima laboral adecuado y satisfacer las necesidades de los usuarios. El Objetivo general de este proyecto fue: Describir la percepción del clima

organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal que labora en la Unidad Educativa Particular “La Dolorosa”. La población fue la Unidad Educativa Particular “La Dolorosa”, la muestra los 45 docentes que laboran en ella. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Que dio como resultado que para manejar los conflictos y las políticas de incentivos dentro de la organización no se cuentan con modelos de gestión, es por eso que se recomienda aplicar estrategias que ayuden a mejorar el Clima Organizacional y que recaigan directamente en los trabajadores de la institución

Urbina (2016) en su tesis titulada *Estudio de clima organizacional en una institución educativa*, de la ciudad de México refiere que el clima organizacional tiene que ver con la conducta que tienen los colaboradores de dicha institución ya que la relación que existe entre ellos y con el o los jefes influye en la satisfacción e insatisfacción que sienten con el clima laboral de su lugar de trabajo. El objetivo general de esta investigación es: determinar el clima organizacional en una institución educativa, su tipo de investigación es de tipo descriptivo y concluye en que el clima organizacional es la adecuada en un 90% ya que deben de superar algunas diferencias que existe entre los trabajadores para lograr el clima organizacional correcto al 100%.

Nacionales

Chuco (2018) *En su trabajo de investigación Titulado Plan de Medición del Clima Organizacional de los Docentes de una Universidad Privada de Lima*, refiere que teniendo en cuenta que el talento humano es el factor más importante dentro de toda organización para que pueda lograr sus objetivos, es importante que la organización cuente con un buen clima laboral, para que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la organización. El objetivo general de este proyecto fue Elaborar un

plan de medición del clima organizacional de los docentes de una universidad privada de Lima. El nivel de la investigación fue transversal descriptivo, diseño no experimental. Su población fue la totalidad de docentes que laboran en la Universidad Privada de Lima y su muestra solo el 155 de dichos docentes que son un total de 106. Y concluye en que determinaron las actividades necesarias que realizaran para llevar a cabo la implementación del plan.

Gordillo (2018) en su tesis titulada "*Liderazgo Directivo y el Clima Organizacional en la Institución Educativa Franklin Roosevelt del distrito de Tiabaya de Arequipa*", afirma que el clima organizacional tiende a ser apropiado o positivos si se satisfacen las necesidades de los trabajadores y por lo contrario si los trabajadores sienten que el ambiente laboral en el que se desenvuelven no permite la satisfacción de sus necesidades, entonces dicho ambiente no es el adecuado sino más bien es negativo, entonces cabe mencionar que el clima laboral depende del tipo de líder y de la práctica de valores dentro de la empresa. El objetivo de esta investigación fue analizar el Liderazgo Directivo y el Clima Organizacional en la Institución Educativa Franklin Roosevelt del distrito de Tiabaya de Arequipa. La investigación fue aplicada de tipo descriptivo correlacional y concluye en que el Liderazgo Directivo no es determinante para percibir un buen clima organizacional, y que hay otros factores que pueden influir, así como la realización personal, la comunicación entre los trabajadores y las condiciones laborales.

Según nos menciona Huamán (2017) en su tesis titulada "*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de SENATI, del Centro de Formación Profesional de Cerro de Pasco*", el clima organizacional es un factor relevante dentro de una institución ya que los colaboradores determinaran el tipo y elementos que influyen dentro de ella, para que de esta manera ellos se sientan cómodos y realicen sus

labores eficazmente. Se entiende que depende del tipo de clima organizacional que perciban los colaboradores es que ellos cumplirán sus funciones correcta e incorrectamente. El Objetivo de la investigación fue determinar el clima organizacional en desempeño laboral de los instructores de SENATI, del centro de formación profesional de Cerro de Pasco, el tipo de investigación fue Básica, nivel descriptivo i diseño no experimental. Concluye en que el clima organizacional influye directa y significativamente en el desempeño de los instructores de SENATI, del centro de formación profesional de Cerro de Pasco.

Locales

Ayala (2020) en su investigación que tuvo por título Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Ópticas: Caso Óptica Visión Lents S.R.L del distrito de Ayacucho 2020, cuyo Objetivo general fue Identificar el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del Rubro Ópticas: Caso Óptica Visión Lents S.R.L del distrito de Ayacucho 2020, su investigación fue de tipo cuantitativos, nivel descriptivo y diseño no experimental- transversal. Y concluye en que el 70% de los trabajadores de la empresa mencionan que existe un clima organizacional regular, el 10% afirma que es bueno y el 20% refiere que es malo.

Así mismo Carrión (2021) en su tesis de título “Liderazgo y su relación con el clima laboral en las instituciones educativas privadas de nivel inicial, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018” refiere que el liderazgo se relaciona directamente con el clima laboral, ya que depende del primero para que el clima laboral sea el adecuado o no ya que el líder es el que puede motivar a sus colaboradores para que estos a su vez se desempeñen adecuadamente dentro de su centro de labores. El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el liderazgo y el clima laboral en las Instituciones Educativas

Privada de nivel inicial, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho su nivel es descriptivo y concluye en que el 53 % de las respuestas emitidas por los directivos indican, que casi siempre están relacionados entre el liderazgo y el clima laboral, esto genera confianza y garantía a los clientes para continuar educando a sus niños en la misma Institución Educativa.

Sánchez (2019) en su tesis titulada Propuesta de manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho 2019. Quien menciona que es primordial dominar la variable en estudio ya que gracias a ellos se puede lograr la satisfacción de los trabajadores de la empresa y por ende de los clientes. El objetivo general planteado fue Describir los factores relevantes del manejo del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho 2019. Investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental. Y concluye en que en los salones de belleza el clima laboral no es favorable

2.2.- Bases teóricas de la investigación

a) clima organizacional

Pérez (2020) menciona que: El clima organizacional se refiere a las precepciones que tienen en común los colaboradores de una organización, referentes al ambiente físico, al desempeño, relaciones interpersonales, normas y más dentro de la organización, por tal el clima organizacional se puede determinar como un nexo de relación entre la empresa y el comportamiento de sus miembros de forma individual. Actualmente es de suma importancia que toda organización se preocupe en saber qué es lo que motiva a sus colaboradores a ser más eficaces, hay que saber el clima organizacional ya que el comportamiento de los colaboradores traerá como resultado que haya un ambiente laboral que afecte a los colaboradores y objetivos de la organización.

Iglesias Armenteros (2018) nos indica que el clima organizacional se refiere más que nada a los elementos que influyen en todos los procesos de la organización ya sean de gestión, cambio e innovar, ya que afecta de manera inmediata en todos los procesos y a su vez en el control de calidad.

El clima organizacional está formado de varios elementos, los cuales son percibidos por los colaboradores de dicha organización y su influencia directa en los procesos también influyen en los resultados y calidad de lo creado.

Es el ambiente donde una persona se desenvuelve laboralmente todos los días, también se refiere al trato que hay de jefe a colaborador, o entre compañeros de trabajo dentro de la empresa, o la relación que hay entre los trabajadores con los clientes y con los proveedores. Todos estos factores forman el clima laboral, y éste a su vez puede ser un

obstáculo o un aliciente para el buen desempeño de los trabajadores.

Navarro (2017) En su libro titulado “Clima y Compromiso Organizacional” refiere que: Cada organización cuenta con su clima laboral propio que a la vez lo diferencia de los demás y que a la vez influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, por tal motivo que todos los líderes de la organización deben de poner énfasis en brindar un buen clima laboral a los trabajadores para que éstos a su vez trabajen eficazmente y así se pueda lograr los objetivos de la organización y de paso conseguir la satisfacción y necesidades de los trabajadores.

En cada organización para que se logre los objetivos de la misma, depende del tipo de clima laboral que ofrezcan los líderes a los empleados para que estos se desenvuelvan de manera eficaz y lograr así los objetivos de la empresa.

Navarro (2017) En su libro titulado “Clima y Compromiso Organizacional” refiere que: Cada organización cuenta con su clima laboral propio que a la vez lo diferencia de los demás y que a la vez influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, por tal motivo que todos los líderes de la organización deben de poner énfasis en brindar un buen clima laboral a los trabajadores para que éstos a su vez trabajen eficazmente y así se pueda lograr los objetivos de la organización y de paso conseguir la satisfacción y necesidades de los trabajadores. En cada organización para que se logre los objetivos de la misma, depende del tipo de clima laboral que ofrezcan los líderes a los empleados para que estos se desenvuelvan de manera eficaz y lograr así los objetivos de la empresa.

DIMENSIONES:

1.- Desempeño laboral

Pastor (2018) nos menciona que: El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador dentro de la organización y que pueden ser muy importantes para lograr los objetivos de la empresa, que a la vez pueden medirse de acuerdo a las competencias y contribuciones a la organización, por otra parte, el desempeño tiene mucho que ver con las expectativas que tiene la persona acerca de su trabajo y de sus actitudes frente a sus logros.

1.1.- Indicadores

Competencias Laborales. - Son los conocimientos y habilidades con los que cuenta una persona para realizar las actividades que se le asignan en su centro de trabajo, en otras palabras, es aquello que hace a una persona, competente para una determinada tarea.

Expectativas Laborales. - Son las ideas que tiene el trabajador acerca de que quiere en su vida profesional en el futuro, que quiere conseguir y que lo motiva.

Logros. – Son los resultados finales y beneficiosos para la empresa en la que uno labora.

2.- Relaciones interpersonales

Vásquez (2018) son las interacciones o comunicación que hay entre dos o más personas dentro de una organización, son las que también dan paso a las oportunidades, distracción de las personas, a la vez estas interacciones son un medio de crecimiento personal, relaciones humanas y conducta social.

2.1.- Indicadores

Crecimiento personal. –Según manifiesta Pastor (2018) el crecimiento personal o autorrealización Es todo lo que uno realiza para cumplir nuestras metas y objetivos y una vez logrados sentir felicidad y satisfacción, con lo cual nuestra autoestima se fortalecerá.

Comunicación. – Arizaca (2016) refiere que: la comunicación es lo más importante en el trabajo en equipo, si la comunicación es buena entonces habrá comprensión en los miembros de la organización y si es defectuosa habrá malos entendidos y acciones inapropiadas, es por eso que la comunicación es muy importante para el éxito de todo el equipo y por ende de la organización.

Conducta social. – Flores (2018) es la forma de comportarse de una persona ante la sociedad, de cómo afronta distintos problemas sociales ya que, de acuerdo a sus valores o normas aprendidas en su vida, una persona tiene características diferentes a otra.

3.- Motivación laboral

Linares (2017) dice que: La motivación son estados de una persona que lo llevan a tener metas específicas que pueden ser fisiológicas o sociales, la motivación es un elemento crucial en una empresa ya que provocan que la persona realice trabajos en beneficio de la empresa.

La motivación tiene factores extrínsecos e intrínsecos, los extrínsecos son los que no pueden ser controlados por los trabajadores como por ejemplo la remuneración, beneficios sociales, condiciones y políticas físicas de la empresa. Y los factores intrínsecos que vienen

a ser los que están directamente relacionados con la persona el trabajo que realiza como el desarrollo personal, ascenso, reconocimientos, etc.

3.1.- Indicadores

Remuneración. - Agüero (2020) Menciona que el presupuesto es la cantidad de dinero que recibe el empleado por parte del empleador a cambio de los servicios prestados en una determinada organización.

Beneficios sociales. –Según menciona Paredes (2017) los beneficios sociales son conceptos que corresponden al trabajador en mérito al trabajo que realiza con la finalidad de mejorar su calidad de vida y la de su familia.

Ascenso. – Sum (2015) Refiere que resulta fácil pensar que la decisión de ascender a un empleado se debe a que es el mejor, pero en algunos casos no es así ya que en para ascender a un trabajador se basan en el tiempo que tiene ese trabajador en la empresa.

b) gestión de calidad

Hernández (2018) menciona que la gestión de Calidad son estrategias que se utilizan para volver competitiva a una empresa la cual tiene como finalidad lograr la satisfacción de sus clientes, sin importar a qué tipo de sector pertenece la empresa se tiene que conocer que aplicando la gestión de calidad como un elemento clave se puede conseguir el desarrollo empresarial. Finalmente se puede considerar a la gestión de calidad como un vínculo para obtener ventajas competitivas mediante la mejora continua.

c) micro y pequeña empresa

Mares (2017) en su artículo titulado Las Micro y Pequeñas empresas del Perú” menciona que: Son una organización que puede ser formada por una persona natural o

jurídica cuya finalidad es la de producir, comercializar productos o servicios, y pueden ser dirigidas por los mismos dueños como personas naturales o jurídica. Anteriormente este tipo de empresas representaban el 98.35% de las empresas en Perú y esto significa que es el estrato empresarial más grande de Perú, y es la que brinda la mayor cantidad de empleos a los peruanos.

2.3.- Marco Conceptual

Clima Organizacional

(Perez, 2020) Menciona que: El clima organizacional se refiere a las precepciones que tienen en común los colaboradores de una organización, referentes al ambiente físico, al desempeño, relaciones interpersonales, normas y más dentro de la organización, por tal el clima organizacional se puede determinar como un nexo de relación entre la empresa y el comportamiento de sus miembros de forma individual

Palabras Clave

Ascensos; Sum (2015) Refiere que resulta fácil pensar que la decisión de ascender a un empleado se debe a que es el mejor, pero en algunos casos no es así ya que en para ascender a un trabajador se basan en el tiempo que tiene ese trabajador en la empresa.

Comunicación; Arizaca (2016) refiere que: la comunicación es lo más importante en el trabajo en equipo, si la comunicación es buena entonces habrá comprensión en los miembros de la organización y si es defectuosa habrá malos entendidos y acciones inapropiadas, es por eso que la comunicación es muy importante para el éxito de todo el equipo y por ende de la organización.

Desempeño; Pastor (2018) nos menciona que: El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador dentro de la organización y que pueden ser muy importantes para lograr los objetivos de la empresa, que a la vez pueden medirse de acuerdo a las competencias y contribuciones a la organización, por otra parte, el desempeño tiene mucho que ver con las expectativas que tiene la persona acerca de su trabajo y de sus actitudes frente a sus logros.

Motivación; Linares (2017) dice que: La motivación son estados de una persona que lo llevan a tener metas específicas que pueden ser fisiológicas o sociales, la motivación es un elemento crucial en una empresa ya que provocan que la persona realice trabajos en beneficio de la empresa.

La motivación tiene factores extrínsecos e intrínsecos, los extrínsecos son los que no pueden ser controlados por los trabajadores como por ejemplo la remuneración, beneficios sociales, condiciones y políticas físicas de la empresa. Y los factores intrínsecos que vienen a ser los que están directamente relacionados con la persona el trabajo que realiza como el desarrollo personal, ascenso, reconocimientos, etc.

III. HIPOTESIS

En el presente proyecto no se formulará hipótesis ya que Sampieri (2014) en la sexta edición de su libro Metodología de la Investigación, refiere que no toda investigación de tipo cuantitativa debe tener hipótesis ya que su estudio trata de esclarecer o descifrar una cifra o un hecho.

IV.- METODOLOGIA

4.1.- El tipo y el nivel de la investigación

La investigación en este proyecto fue de tipo Cuantitativa

Hernández (2018) En su libro titulado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, menciona que el tipo de investigación cuantitativa tiene por objetivo poder contar los resultados obtenidos que pueden ser de tipo longitudinal y transversal.

El nivel fue descriptivo

(Torres, 2021) En su libro titulado “Metodología de la Investigación” 4ta edición refiere que: este tipo de investigación se basa en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documentaria.

La investigación se basó también en describir, analizar hechos o acontecimientos. También buscamos describir las características y comportamiento de las personas vinculadas a nuestro proyecto.

4.2.- Diseño de la investigación

Se Utilizó el diseño de investigación no Experimental

Garrido (2017) En su libro titulado “Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio” menciona que: la investigación no experimental se utiliza para relacionar causalidad entre variables, compara datos, pero la variable no se puede manipular y solo se permite un nivel de selección.

Significa que los resultados de nuestra investigación no fueron manipulados sino más bien se basaron en el análisis de los resultados que se obtuvo del cuestionario aplicado a nuestra muestra, que en este caso fueron los 6 trabajadores de la institución educativa.

4.3.- Población y muestra

Según (Ventura Leon, 2017) quien menciona que existen dos tipos de población que son la población diana y la población accesible, la primera es inmensa y no se puede tener contacto con ella y la segunda es pequeña y en la cual se puede seleccionar una muestra.

Por lo tanto, en mi proyecto trabajé con la población accesible ya que era la que correspondía por ser esta pequeña. La población fue la institución Educativa Privada “San Sebastián” del Distrito de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga y Departamento de Ayacucho y la muestra la muestra viene a ser los 6 trabajadores de dicha institución

4.4.- Definición y operacionalización de variables e investigadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
CLIMA ORGANIZACIONAL	(Perez, 2020) Menciona que: El clima organizacional se refiere a las percepciones que tienen en común los colaboradores de una organización, referentes al ambiente físico, al desempeño , relaciones interpersonales , normas y más dentro de la organización, por tal el clima organizacional se puede determinar como un nexo de relación entre la empresa y el comportamiento de sus miembros de forma individual. Actualmente es de suma importancia que toda organización se preocupe en saber qué es lo que motiva a sus colaboradores a ser más eficaces, hay que saber el clima organizacional ya que el comportamiento de los colaboradores traerá como resultado que haya un ambiente laboral que afecte a los colaboradores y objetivos de la	Conocer el tipo de Clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito de Sam Juan Bautista, Ayacucho-2021	Desempeño laboral	Competencias Laborales	¿En su institución educativa las competencias laborales se dan de forma profesional	ORDINAL
			Relaciones interpersonales	Expectativas Laborales	¿En su Institución Educativa las expectativas laborales son cubiertas?	
Logros	¿En su institución Educativa los logros son reconocidos? ¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?	• Casi nunca				
Crecimiento personal	¿En su Institución Educativa es importante el crecimiento personal del trabajador?			• A veces		
Comunicación	¿En su Institución Educativa la comunicación entre los colaboradores es cordial y respetuosa? ¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?		Casi siempre			
Conducta Social	¿En su Institución Educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?	• Siempre				

	organización.		Motivación laboral	Remuneración Beneficio Social Ascenso	¿En su Institución Educativa los trabajadores están satisfechos con la remuneración? ¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas? ¿En su Institución Educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley? ¿En su Institución Educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?	
--	---------------	--	-------------------------------	--	--	--

4.5.- Técnicas e instrumentos

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario

En su informe titulado “Técnica e instrumentos de recolección de datos cuali cuantitativos” Useche (2019) nos dice que: en la investigación cuantitativa se utiliza la información documental, recopilación de datos mediante el cuestionario y que toman el nombre de encuestas en el análisis de datos.

El instrumento aplicado a los participantes de este proyecto fue un cuestionario elaborado con 12 preguntas, todas ellas relacionadas al Clima Organizacional.

4.6.- Plan de análisis

Para determinar los resultados de este proyecto se analizó las respuestas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución educativa “San Sebastián”, quienes colaboraron con mi proyecto con la finalidad de dar solución a sus dudas, inconformidades y mejorar sus condiciones laborales que son las que finalmente influyen en su desempeño y desenvolvimiento dentro de su ambiente laboral, y poder determinar así el tipo de Clima Organizacional en el que desempeñan sus labores diariamente. Finalmente se elaboró el plan de mejora.

4.7.- Matriz de Consistencia

Enunciados del Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: 1.- ¿Cómo es el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho - 2021? 2.- ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho - 2021? 3.- ¿Cómo se da la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho - 2021? 4.- ¿Como implementar un plan de mejora del clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho - 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Conocer el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1.- Determinar el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021 2.- Identificar las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021 3.- Caracterizar la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021 4.- Elaborar un plan de mejora para el clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.</p>	<p>En el presente proyecto no se formulará Hipótesis, ya que (Sampieri F. y., 2014) en su 6ta edición de su libro Metodología de la Investigación, refiere que no toda investigación de tipo cuantitativa debe tener hipótesis ya que su estudio trata de esclarecer o descifrar una cifra o un hecho.</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensión 01: Desempeño laboral</p> <p>Dimensión 02: Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensión 03: Motivación Laboral</p>	<p>TIPO: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: 6 trabajadores de la Institución Educativa “San Sebastián”</p>

4.8.- Principios éticos

Protección a la persona

En el proyecto realizado no se obligó a los participantes en ningún momento a revelar sus nombres y demás datos personales, ya que no fueron necesarios ni relevantes para trabajar y lograr los objetivos del proyecto, tampoco influyen en los resultados del mismo.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

En esta investigación en todo momento se cuida de no contaminar el medio ambiente y biodiversidad ya que se trabaja con materiales que no son perjudiciales para el mismo. Del mismo modo no se trabajará con animales ni plantas directamente.

Libre participación y derecho a ser informado:

Antes de realizar el proyecto se informó claramente acerca del tipo de proyecto que se realizaría y cuáles serían los objetivos del mismo, para así poder contar con el apoyo de los trabajadores de la empresa de manera voluntaria.

Justicia:

Durante la realización del proyecto se obtuvieron datos en base a la encuesta aplicada a los trabajadores, cuyos resultados se darán a conocer a todos los participantes. Ya que están en su derecho de acceder a ellos porque fueron parte del proyecto

Beneficencia y no Maleficencia:

El proyecto no causará ningún daño o perjuicio a la empresa, por lo contrario, se realizará con la finalidad de detectar falencias y subsanarlas y de esta manera beneficiar a la empresa con los resultados obtenidos.

V.- RESULTADOS

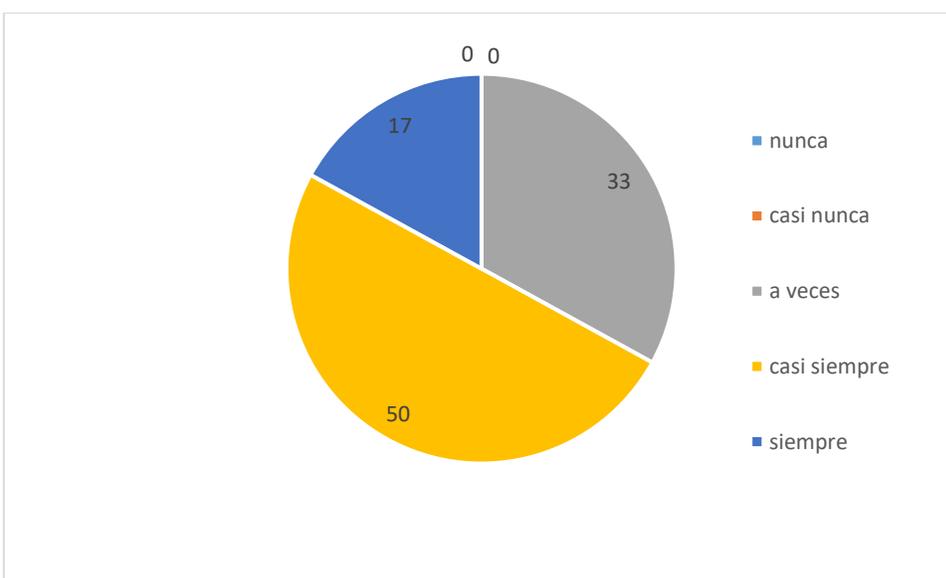
5.1.- Resultados

Tabla 1 ¿En su institución educativa las competencias se dan de forma profesional?

¿En su institución educativa las competencias laborales se dan de forma profesional?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Figura 1 ¿En su institución educativa las competencias laborales se dan de forma profesional?



Fuente: Tabla 1

Interpretación:

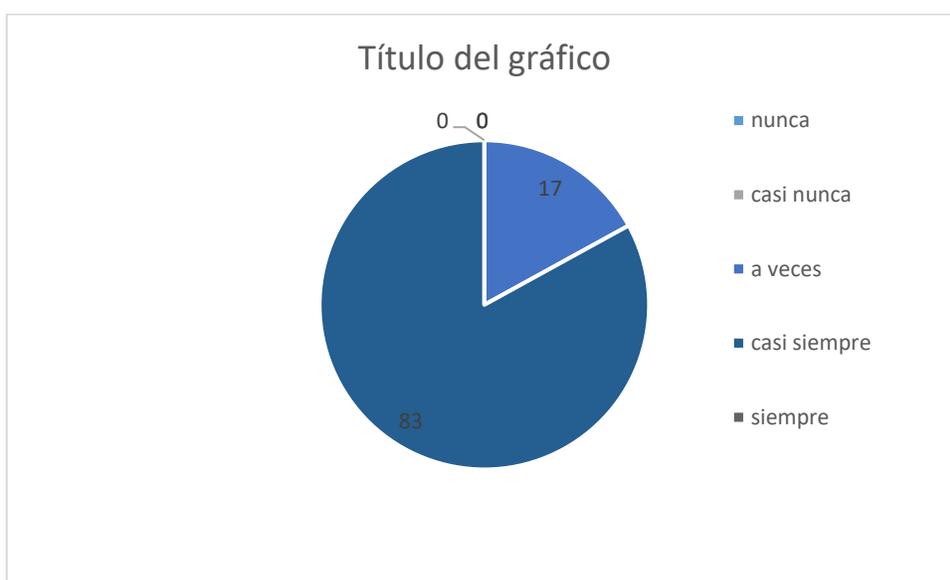
Según la Tabla 1 y el gráfico 1, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa las competencias laborales se dan de forma profesional? El 50% que equivale a 3 trabajadores respondieron Casi siempre y el 17% que equivale a 1 trabajador respondió siempre y el 33% que equivale a 2 trabajadores respondieron que a veces.

Tabla 2 ¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas?

¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	5	83.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Figura 2 ¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas?



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

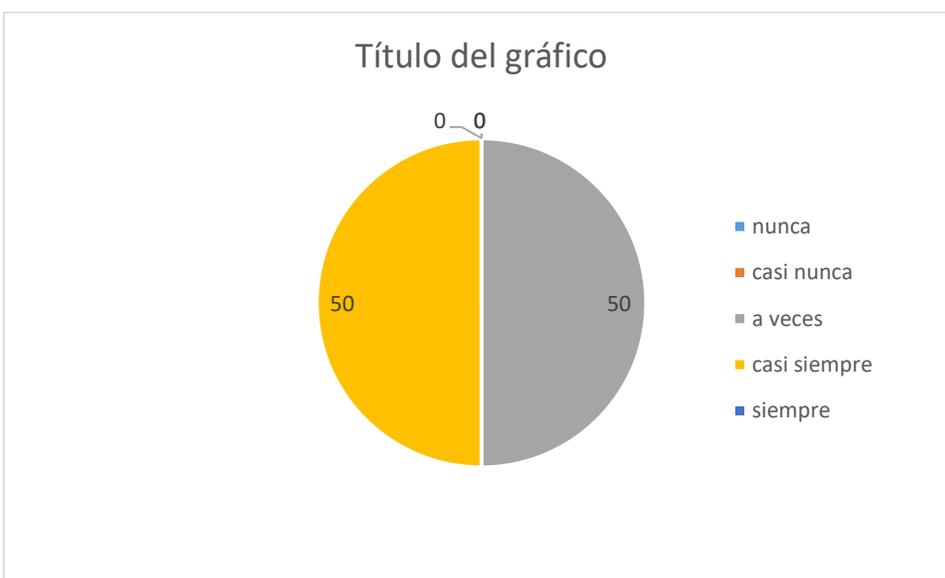
Según la Tabla 2 y el gráfico 2, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa las expectativas laborales son cubiertas? El 83% que equivale a 5 trabajadores respondieron Casi siempre y el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que a veces.

Tabla 3 ¿En su institución educativa sus logros son reconocidos?

¿En su institución educativa sus logros son reconocidos?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Figura 3 ¿En su institución educativa sus logros son reconocidos?



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

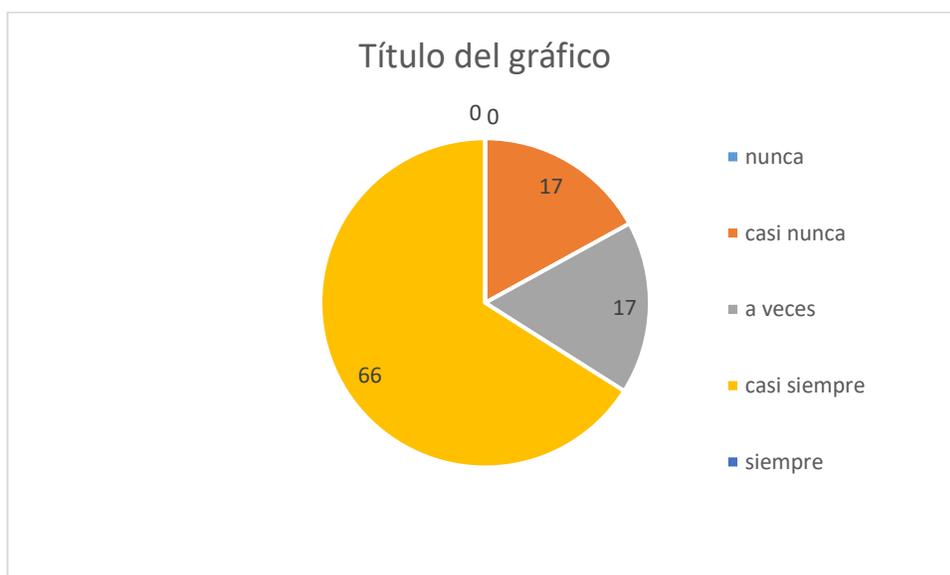
Según la Tabla 3 y el gráfico 3, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa sus logros son reconocidos? El 50% que equivale a 3 trabajadores respondieron Casi siempre y el 50% que equivale a 3 trabajadores respondió que a veces.

Tabla 4 ¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?

¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	17.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Figura 4 ¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente?



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según la Tabla 4 y el gráfico 4, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa sus logros son premiados económicamente? El 66% que equivale a 4 trabajadores respondieron Casi siempre, el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que a veces y el 17% que equivale a un trabajador respondió que casi nunca.

Tabla 5 ¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador

¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00

Figura 5 ¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador?



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según la Tabla 5 y el gráfico 5, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa es importante el crecimiento personal del trabajador El 50% que equivale a 3 trabajadores respondieron Siempre, el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que a veces y el 33% que equivale a dos trabajadores respondió que casi siempre.

Tabla 6 ¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores en cordial y respetuosa?

¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores en cordial y respetuosa?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.00
Total	6	100.00

Figura 6 ¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores en cordial y respetuosa?



Fuente: Tabla 6

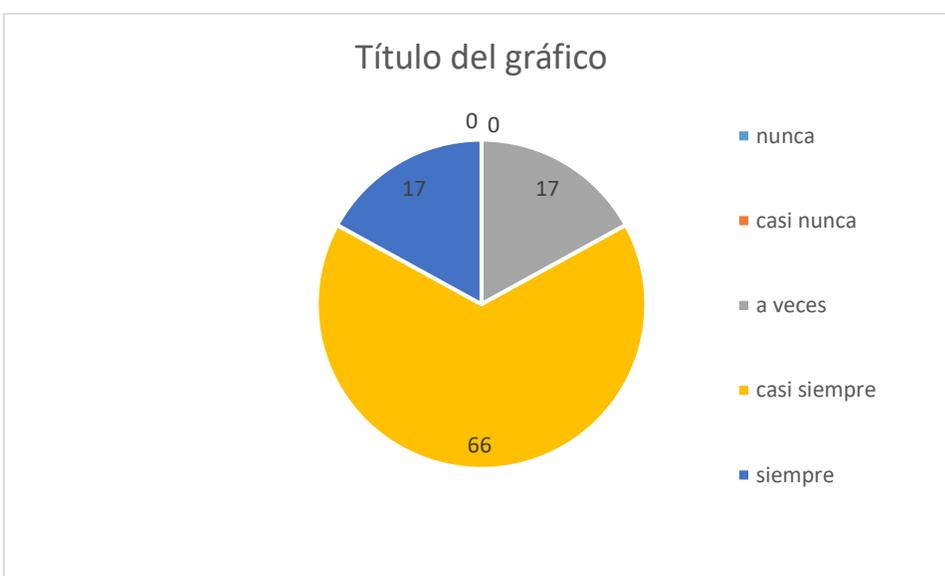
Interpretación:

Según la Tabla 6 y el gráfico 6, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa la comunicación entre los colaboradores en cordial y respetuosa? El 50% que equivale a 3 trabajadores respondieron Casi siempre, el 33% que equivale a 2 trabajador respondió que Siempre y el 17% que equivale a un trabajador respondió que a veces.

Tabla 7 ¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?

¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

Figura 7 ¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal?



Fuente: Tabla 7

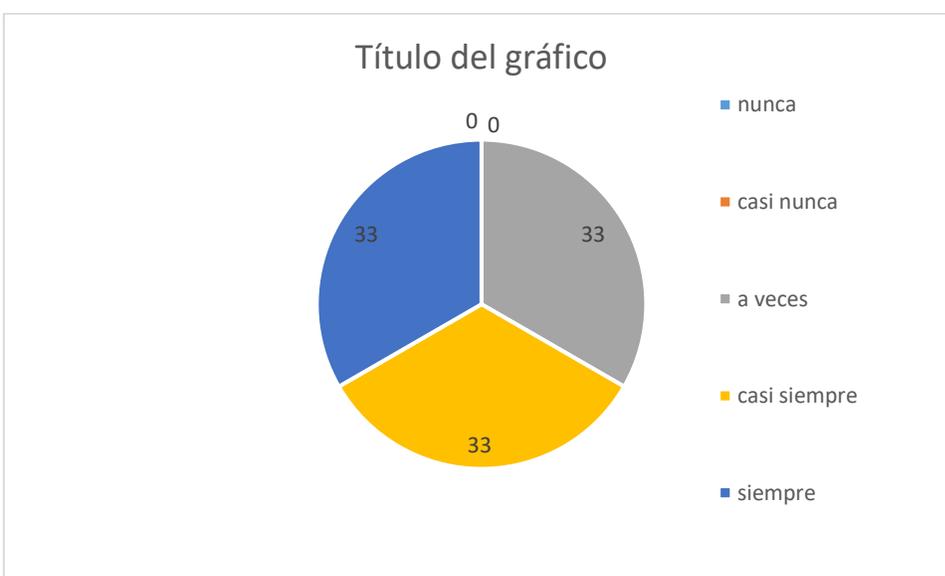
Interpretación:

Según la Tabla 7 y el gráfico 7, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa la comunicación es de manera horizontal? El 66% que equivale a 4 trabajadores respondieron Casi siempre, el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que Siempre y el 17% que equivale a un trabajador respondió que a veces.

Tabla 8 ¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?

¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	2	33.00
Total	6	100.00

Figura 8 ¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?



Fuente: Tabla 8

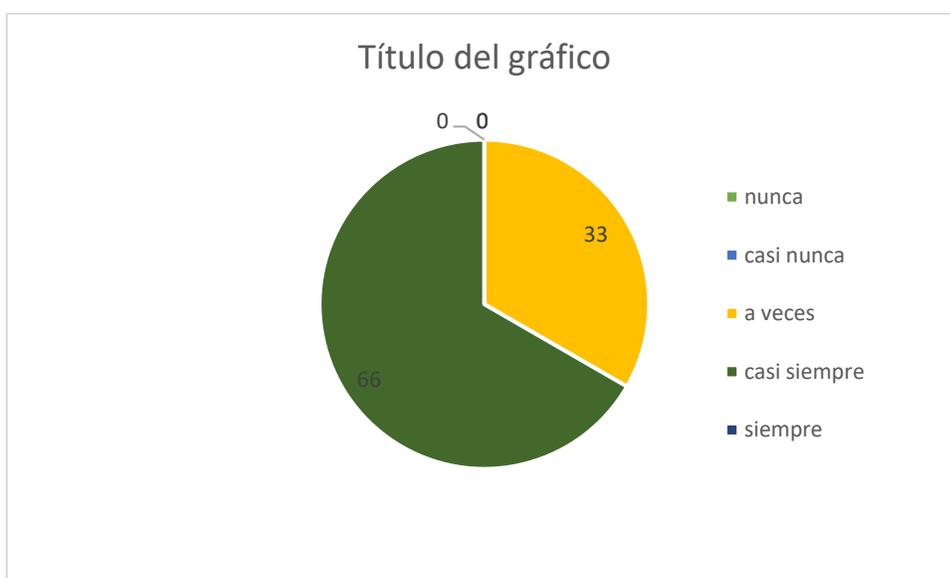
Interpretación:

Según la Tabla 8 y el gráfico 8, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada? El 33% que equivale a 3 trabajadores respondieron Casi siempre, el 33% que equivale a 1 trabajador respondió que Siempre y el 33% que equivale a un trabajador respondió que a veces.

Figura 9 ¿En su institución educativa la conducta social de los trabajadores es la adecuada?

¿En su institución Educativa los trabajadores están satisfechos con la remuneración?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

Ilustración 9 ¿En su institución Educativa los trabajadores están satisfechos con la remuneración?



Fuente: Tabla 9

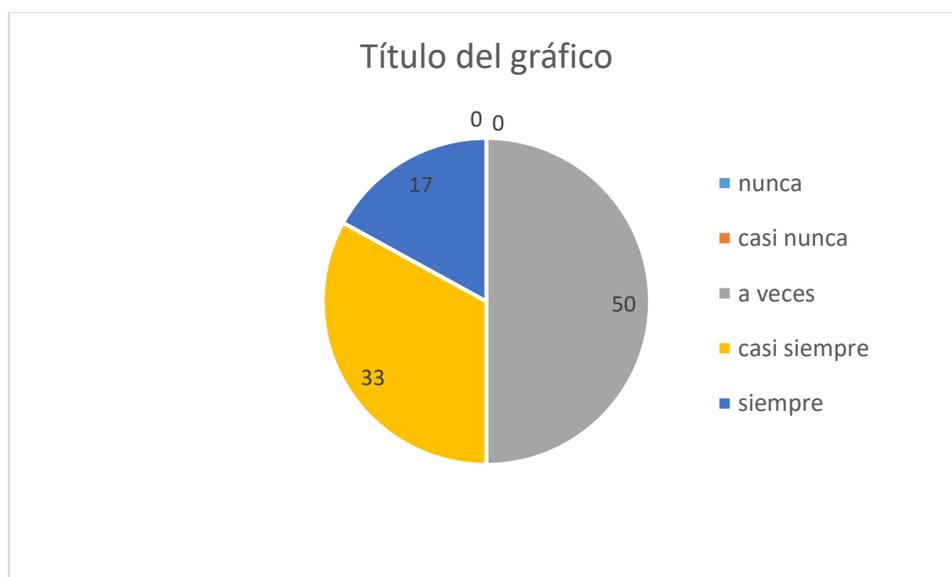
Interpretación:

Según la Tabla 9 y el gráfico 9, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución Educativa los trabajadores están satisfechos con la remuneración? El 66% que equivale a 4 trabajadores respondieron Casi siempre, el 33% que equivale a 2 trabajador respondió que a veces.

Tabla 10 ¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas?

¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	50.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

Figura 10 ¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas?



Fuente: Tabla 10

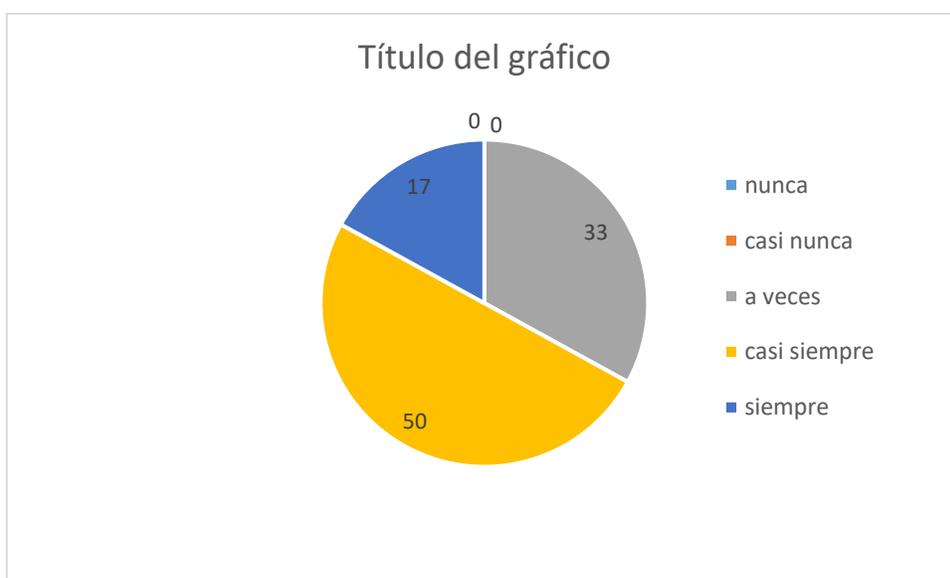
Interpretación:

Según la Tabla 10 y el gráfico 10, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa la remuneración es de acuerdo a sus metas? El 50% que equivale a 4 trabajadores respondieron A veces, el 33% que equivale a 2 trabajador respondió Casi siempre y el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que Siempre.

Tabla 11 ¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?

¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

Figura 11 ¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?



Fuente: Tabla 11

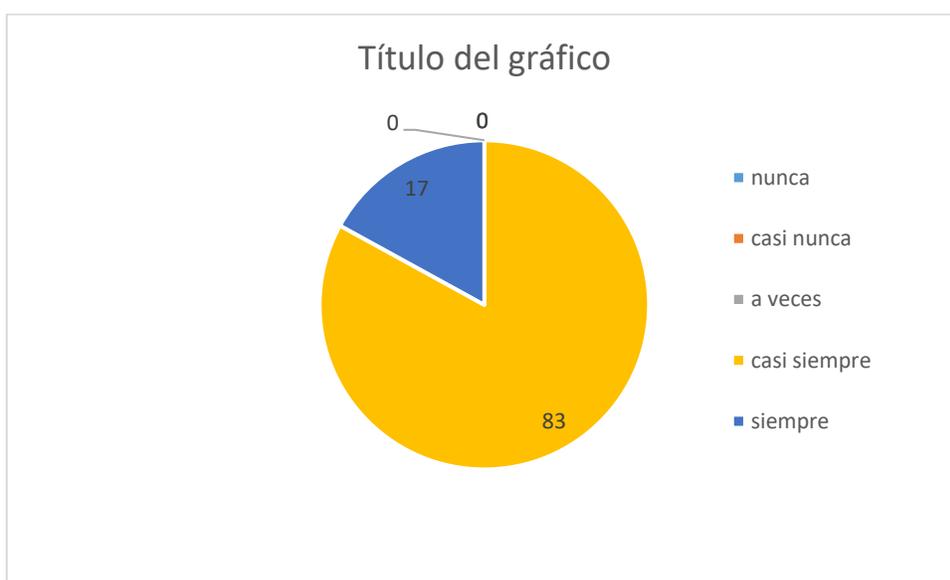
Interpretación:

Según la Tabla 11 y el gráfico 11, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley? El 50% que equivale a 3 trabajadores respondieron Casi siempre, el 33% que equivale a 2 trabajador respondió A veces y el 17% que equivale a 1 trabajador respondió que Siempre.

Tabla 12 ¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?

¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	83.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

Figura 12 ¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador?



Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según la Tabla 12 y el gráfico 12, de 6 trabajadores encuestados que representan al 100% de los trabajadores de una empresa acerca de la pregunta ¿En su institución educativa el ascenso depende de los logros obtenidos por el trabajador? El 83% que equivale a 5 trabajadores respondieron Casi siempre, el 13% que equivale a 2 trabajadores respondió Siempre.

Tabla 13

Características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Las competencias laborales se dan de forma profesional	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00
<hr/>		
Sus expectativas laborales son cubiertas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	5	83.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
<hr/>		
Sus logros son reconocidos y premiados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
<hr/>		
Sus logros son premiados económicamente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	17.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Tabla 14

Características de las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Es importante su crecimiento personal	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
La comunicación entre trabajadores es cordial y respetuosa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.00
Total	6	100.00
La comunicación es de manera horizontal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	17.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00
La conducta social de los trabajadores en adecuada		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	2	33.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Tabla 15

Características de la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Está satisfecho con su remuneración	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	4	66.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
Su remuneración es de acuerdo a sus metas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	50.00
Casi siempre	2	33.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00
Cuenta con los beneficios sociales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00
Sus ascensos dependen de sus logros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	83.00
Siempre	1	17.00
Total	6	100.00

NOTA: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores Institución Educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2021

Tabla 16

Elaborar un plan de mejora para el clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.

OBJETIVO	PROBLEMA	CAUSAS	EFFECTOS	SOLUCIONES	ENCARGADO
Elaborar un plan de mejora para el clima organizacional en la institución educativa San Sebastián.	Reconocer logros y premiarlos	No reconocen los logros de los trabajadores ni mucho menos los premian e incentivan.	Desmotivación laboral	Reconocer los logros y desempeño de los trabajadores, premiarlos para mantenerlos incentivados.	Director
	Comunicación Horizontal	Falta de comunicación directa y frecuente entre directivos y demás trabajadores	Falta de confianza e inseguridad al momento de cumplir sus labores.	Fomentar una mayor comunicación entre directivos y demás trabajadores de la organización.	Director
	Remuneración	La remuneración no satisface al 100% de los trabajadores	Falta de compromiso de los trabajadores con la organización	Remunerar de forma legal u correcta a todos los trabajadores.	Director y Administrador

4.2.- Análisis de resultados

O.E 1.- Determinar el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Las competencias laborales se dan de forma profesional, el 50% de los trabajadores de la institución educativa respondieron que casi siempre las competencias laborales son de forma profesional, lo que significa que no siempre se respetan las reglas y esto provoca inconformidad en los trabajadores y por ende su desempeño laboral decae.

Las expectativas laborales son cubiertas, el 83% de los trabajadores de la institución educativa que casi siempre son cubiertas. Lo que coincide con Salvador (2021) quien menciona que el 61.7% de los representantes de las MYPES valoran el desempeño de sus trabajadores, cubriendo sus expectativas ya que gracias a esto ellos cumplen los objetivos de la empresa, lo que significa que la empresa se preocupa por cubrir las expectativas que tiene el empleado acerca de la ella, para lograr que su desempeño laboral sea lo suficientemente bueno.

Logros son reconocidos y premiados, el 50% de los trabajadores de la institución educativa menciona que a veces y el otro 50% menciona que casi siempre, son reconocidos y premiados sus logros, este resultado coincide con Valles (2019), quien menciona que el 50% de los encuestados afirman que solo algunas veces sienten que su trabajo es reconocido. Lo que significa que en la institución educativa no se preocupan por motivar a sus empleados para que ellos sientan que su trabajo es reconocido y premiados.

Logros premiados económicamente, el 66% de los trabajadores afirman que casi siempre sus logros son premiados económicamente, refleja que en la empresa los logros de

los trabajadores no siempre son premiados económicamente y que buscan otras alternativas de premiar a su personal. Dicho resultado demuestra que la motivación económica es importante y valorada en toda institución, ya que los trabajadores se sienten valorados y por lo tanto eficientes.

O.E 2.- Identificar las Relaciones Interpersonales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Crecimiento personal, el 50% de los trabajadores de la institución educativa aseguran que siempre es importante el crecimiento personal dentro de la empresa, este resultado coincide con lo afirmado por Sicha (2018) quien dice que la empresa influye de manera muy positiva en los trabajadores ya que les brinda la oportunidad de autorrealización y crecimiento personal.

De acuerdo a lo afirmado se puede resumir que la empresa si brinda la oportunidad de crecimiento personal a sus trabajadores, por lo tanto, ellos se sienten satisfechos de laborar ahí.

Comunicación cordial y respetuosa, el 50% de los trabajadores respondieron que casi siempre la comunicación entre los trabajadores es cordial y respetuosa ya que la dirección se comunica de forma respetuosa con los subordinados de las diferentes áreas, lo que brinda a los trabajadores seguridad y confianza al momento de comunicar o preguntar algo. Este resultado deja entrever que la comunicación en la organización es casi la correcta ya que la otra mitad de los trabajadores están en desacuerdo.

Comunicación horizontal, el 66% de los trabajadores de la institución educativa respondieron que casi siempre la comunicación es de manera horizontal, ya que los directivos no siempre se relacionan y comunican directamente con todos los empleados de la empresa,

evitando así fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Comparando mi resultado puedo mencionar a (Lope Huiilcahuari, 2020) quien refiere que el 82% de trabajadores de una determinada empresa afirman que la comunicación entre trabajadores y jefe no es frecuente.

Se entiende que la comunicación en la institución Educativa San Sebastián no es tan directa ni frecuente entre trabajadores y directivos y esto provoca que los trabajadores no sientan la confianza y seguridad para desenvolverse de forma cordial con sus jefes y limitándolos a sus funciones.

O.E 3.- Caracterizar la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021

Remuneración, el 66% de los trabajadores de la institución educativa afirman que casi siempre están satisfechos con la remuneración que perciben en la institución, dicho resultado contrasta con Chulluncuy (2015) que afirma que la remuneración es una forma de motivación cuyo fin es la de estimular a los empleados a comprometerse más con los objetivos y metas de la empresa

Se entiende que en la empresa no siempre se motiva económicamente a los empleados razón por la cual ellos no se sienten muy comprometidos con la empresa y por lo tanto no se esfuerzan en su desempeño dentro de ella.

Remuneración de acuerdo a metas, el 50% de los trabajadores de la empresa respondió que a veces se les remunera de acuerdo a sus metas, de acuerdo a este resultado se puede deducir que en la institución educativa solo de vez en cuando remunera sus colaboradores de acuerdo a las metas que cumplen, por lo que los empleados no se esfuerzan al máximo para cumplir las metas establecidas. Resulta que la organización debe de ofrecer

una remuneración de acuerdo al cargo y desempeño que tiene cada trabajador para comprometerlos más con la empresa y sus objetivos.

Beneficios sociales, el 50% de los trabajadores de la empresa firmaron que casi siempre cuentan con los beneficios sociales, este resultado se difiere de lo mencionado por Sicha (2018) quién afirma que las condiciones laborales en los que se desenvuelve el trabajador dentro de la empresa influyen bastante en su desempeño.

Según el resultado se puede entender que la institución educativa no siempre ofrece los beneficios sociales de ley a sus trabajadores y por esta razón ellos no se sienten motivados.

Ascensos, el 83% de los trabajadores de la institución educativa mencionan que casi siempre sus ascensos dependen de sus logros, refiere que la empresa si ascienden a sus trabajadores de acuerdo a sus logros obtenidos y de esta manera los motiva positivamente.

O.E.4.- Elaborar un plan de mejora para el clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.

Se elaboró este plan de mejora con la finalidad de dar solución las falencias que se encontraron al analizar los resultados del cuestionario aplicado a nuestra muestra, quienes fueron los trabajadores de la Institución Educativa. En el cual se propone brindar los beneficios de ley a todos los trabajadores sin excepción, remunerarlos de acuerdo al cumplimiento de sus metas y que se apliquen las competencias laborales de manera profesional y respetando las reglas internas de la institución.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

Objetivo General: Conocer el clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso institución educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho-2021.

Es este proyecto se conoció el Clima Organizacional en la Institución Educativa, la cual después de los estudios realizados entendimos que no es el correcto al 100%, ya que cuenta con algunas debilidades que podemos solucionar con una propuesta de mejora, que si es planteada de forma correcta se lograra contar con un clima organizacional optimo dentro de la organización. Se entiende que para que el clima organizacional sea el adecuado hay que cumplir y cubrir las expectativas y necesidades de los trabajadores, sin obviar que ellos tienen obligaciones que cumplir cabalmente dentro de la Institución Educativa

Objetivo específico 1: Determinar el Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso institución educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho-2021.

En cuanto el desempeño laboral se concluye que los empleados se desempeñan de acuerdo a los incentivos y reconocimientos que la empresa les ofrece, pero esos incentivos no siempre son económicos, a veces también cubren sus expectativas de formas distintas. Logrando así que los empleados alcancen un mejor desempeño. Pero algunas veces los trabajadores se sienten desmotivados por la falta de reconocimiento y ascensos fuera de que a veces estos no se dan de forma profesional y más que nada por afinidad.

Objetivo específico 2: Identificar las relaciones interpersonales en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso institución educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho-2021.

Las relaciones interpersonales en la organización no siempre son las más adecuadas ya que los directivos no se preocupan por el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores, a su vez no siempre mantienen una buena comunicación con ellos y esto hace que no se sientan cómodos y valorados dentro de la organización, perjudicando a su vez el desempeño óptimo y el cumplimiento de metas y objetivos de la institución educativa

O.E.3.- Caracterizar la motivación laboral en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso institución educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho-2021:

En cuanto a la motivación laboral concluimos en que la institución educativa casi siempre logra motivar a sus empleados ya que muchos de ellos mencionan que casi siempre son remunerados de acuerdo a sus cargos y desempeño, se dan ascensos en merito a su desempeño y casi siempre cuentan con los beneficios de acuerdo a ley y esto hace que ellos se sientan valorados dentro de la organización se comprometan en lograr los objetivos de su centro de trabajo, lo que es beneficioso para la organización.

O.E.4.- Elaborar un plan para mejorar el clima organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso institución educativa San Sebastián, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho-2021.

Una vez establecida las conclusiones, se propuso a la organización un plan de mejora en la cual los Gerentes y Directivos de la organización se comprometan incentivar a los trabajadores ofreciéndoles siempre ascensos, mejores sueldos o en todo caso que sean remunerados de acuerdo a las metas propuestas por la misma institución, los beneficios de

ley para todos los trabajadores, se les propone también respetar las reglas en cuanto a competencias laborales se refiera para que así los trabajadores retribuyan comprometiéndose con las metas y objetivos de la empresa llevándola así al éxito.

5.2.- Recomendaciones

Una vez culminado el proyecto, se recomienda al director, promotor y dueño de la institución educativa “San Sebastián”.

- Mantener e incrementar los incentivos para los trabajadores para de esta manera lograr su desempeño laboral al máximo.
- Crear un ambiente en el cual apremie la comunicación entre directivos y colaboradores en general para brindarles así confianza y seguridad en cuanto a su desempeño.
- Motivar laboralmente de manera continua a sus trabajadores de manera que ellos se sientan comprometidos con la institución y por ende con sus metas y objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguado Maldonado, J. E. (2012). *Clima Organizacional en una institucion educativa de Ventanilla, segun la perspectiva de los docentes*. Tesis, Escuela de Post Grado de La Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

[dhttp://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf)

AGÜERO, B. C. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martin de Porres S.A*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%A9%20IIGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Altez Salazar, E. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Tesis Para optar el título profesional de Licenciado en Administración , Lima, Lima.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Arizaca Quispe, V. S. (2016). *RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6141/Arizaca_Quispe_Vicky_Senayda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala Yancee, E. (2020). *Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Ópticas: Caso Óptica Visión Lents S.R.L del distrito de Ayacucho 2020*.

Ayacucho. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19231>

- Barrera Palma, L. C. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el instituto de la niñez y de la familia (INFA) de la ciudad de Ambato*. Ecuador.
- Benitez Murcia, L. J. (2019). *Caracterización Del Clima Organizacional En La Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia Facultad Seccional Chiquinquirá En El Periodo 2018- 2019*. Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia, Chiquinquirá.
https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2900/1/TGT_1551.pdf
- Carrion Calderon, V. R. (2021). *Liderazgo y su relación con el clima laboral en las instituciones educativas privadas de nivel inicial, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_4cb77e30671d608602509f3b954d87e4
- Chuco Llanos, A. y. (2018). *Plan de Medicion del Clima Organizacional de los Docentes de una Universidad Privada de Lima*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2198/Aytor%20Chuco_Enrique%20Ponce_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chulluncuy Garcia, A. (2015). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Servidores Públicos De La Municipalidad Del Distrito De Rio Negro, Provincia De Satipo 2015*. Satipo.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/958/Clima_Organizacional_Satisfaccion_Laboral_Chulluncuy_Garcia_Adolfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Edel Navarro, R. &. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
- Flores, A. P. (2018). *“Clima Social Familiar Y Conducta Social” (En Estudiantes De 1ro A 5to Del Nivel Secundario De Las I.E. Estatales Del Distrito De Miraflores)*.

Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7286/PSappimm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garrido, I. H. (2017). *Paradigmas y metodos de investigación en tiempos de cambio*.
Venezuela.

Gordillo Lima, E. (2018). *Liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa Franklin Roosevelt del Distrito de Tiabaya, Arequipa*. Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7175>

Guzman Rojo, A. d. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Lima. Obtenido de
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez Palma, H. G. (2018). *Gestión de calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Huaman Melgar, F. L. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de Senati del centro de formación profesional Cerro de Pasco*. Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4188>

Iglesias Armenteros, A. &. (2015). *An Overview of the Organizational Climate*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en

Iglesias Armenteros, A. L. (2018). Un Acercamiento al clima organizacional.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en

investigación, C. I. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote.

- Lecaros Alfaro, D. P. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado*. Lima.
- Lecaros Alfaro, D. P. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado*. Trabajo de investigación para optar la licenciatura en Administración, Universidad de Lima, Lima, Lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/2321/Lecaros_Alfaro_Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares Marín, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1
- Lope Huilcahuari, M. (2020). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Carpinterías: Caso Maderera Y Carpintería Sol Naciente Srl, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho.<https://hdl.handle.net/20.500.13032/19196>
- Mares, C. (2017). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mena Cussi, L. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública El Alto*. Universidad Mayor de San Andrés, La paz, Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22998/TM341.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes Silva, S. P. (2017). *Nivel De Cumplimiento De Los Beneficios Sociales De Los Trabajadores Del Regimen De La Actividad Privada De La Municipalidad Distrital De Sachaca 2016*. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3783/Ripasisp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos De Lima-2017*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pastor Guillen, A. P. (2018). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos, Lima-2017*. Lima.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Perez, R. (2020). *Como mejorar el clima organizacional*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US, 2020.
https://books.google.com.pe/books?id=SFB5zQEACAAJ&dq=clima+organizaciona+l+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNreDn_d_2AhW7GLkGHZQEDyIQ6AF6BAGDEAI
- Pillaca Soto, J. R. (2019). *Clima Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Consultoria Y Ejecucion De Obras En General: Caso Empresa Lucs Consultores Y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito De Ayacucho, 2019*. Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración, Universida Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Ayacucho.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/CLIMA_LABORAL_COMUNICACION_PILLACA_SOTO_JHOSELYN_ROSMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 3-18.
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-*

Perú, 2019". Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad del Pacífico, Lima, Lima.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador Armey, E. M. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) huaraz-2019*. Tesis Para Optar El Título De Profesional De Licenciada En Administración, Huaraz. E
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26037/CLIMA_LABORAL_GESTION_DE_CALIDAD_SALVADOR_ARMEY_ERIKA_MILAGROS.pdf?sequence=1

Sampieri, F. &. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Sampieri, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Madrid.
https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=metodologia+cuantitativa+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE_Pyk89_2AhUVHrkGHS_HCK4Q6AF6BAgDEAE

Sanchez Avila, T. Y. (2019). *En su tesis titulada Propuesta de manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho 2019. Quien menciona que el que primordial dominar el tema de estudio ya que gracias a ellos se puede lograr la satisf. Ayacucho*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12717>

Sanchez Barraza, B. (2017). *Las Mypes en Perú: su importancia y propuesta tributaria*.

Sicha Cueto, J. A. (2018). *Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Las Ferreterías En El Distrito De Jesús Nazareno*,

Ayacucho 2018. Ayacucho.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_SICHA_CUETO_JORGE_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sicha Cueto, J. A. (2018). *Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Las Ferreterías En El Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho 2018*. Ayacucho.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/Clima_Organizacional_Satisfaccion_Laboral_Sicha_Cueto_Jorge_Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum Mazariegos, M. I. (2015). *"Motivación Y Desempeño Laboral"*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Torres, C. (2021). *Metodología de la Investigación* (Cuarta edición ed.). México.

<https://www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-cesar-bernal>

Urbina Egea, M. d. (2016). *Estudio de clima organizacional en una institución educativa*. Mexico: Universidad La Salle (México).

https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000658473

Useche, M. C. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali cuantitativos*.

Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Valles Jicaro, S. J. (2019). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Servidores De Las Municipalidades Distritales Del Perú: Caso Municipalidad Angasmarca, Santiago De Chuco, 2018*. Trujillo.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10641/Clima_Desempe%C3%91o_Valles_Jicaro_Stephanie_Jhakelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Waraya, M. (s.f.). *El clima organizacional y la productividad en las Industrias Madereras de la ciudad de la Paz*. La Paz.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22748/T-2489.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez Donada, J. E. (2018). *Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén - 2017*. Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Magister en Administración de la Educación, Universida Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11859/vasquez_dj.pdf?sequence=1

Ventura Leon, J. L. (2017). ¿Poblacion o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Publica*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

Ximena, G. P. (2018). *Clima Organizacional, nivel de satisfaccion en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Universida Andina Simón Bolívar, Quito.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Zapata Romero, S. (2016). *El clima organizacional y su relación con el grado de identificación institucional de los colaboradores en el hospital del IESS Humberto del Pozo de la ciudad de Guaranda*. Ecuador.

ANEXO:

1.- Carta de aceptación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 01- 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
OBREGÓN GONZALES, Simón Valentín
Director de la I.E "San Sebastián"
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, soy Maritza Paulettee Galarza Obregón con código de matrícula N° 3111121109 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo V, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, CASO INSTITUCION EDUCATIVA SAN SEBASTIAN, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021" durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

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

Atentamente,

Galarza Obregón, Maritza Paulettee

DNI. N° 47360376

Obregón Gonzales, Simón Valentín

DNI. N° 28305368

2.- Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación de Ciencias Sociales. Conducida por Maritza Pauletee Galarza Obregón, que es alumna de la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente número 941649758. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Olga Oré Esguivel
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	14-07-21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación de Ciencias Sociales. Conducida por Maritza Pauletee Galarza Obregón, que es alumna de la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente número 941649758. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Nadia Obregón Oré
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	14-07-21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación de Ciencias Sociales. Conducida por Maritza Paulete Galarza Obregón, que es alumna de la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente número 941649758. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Ronald Rupón Chillice
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	14-07-21

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

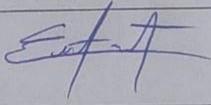
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación de Ciencias Sociales. Conducida por Maritza Pauletee Galarza Obregón, que es alumna de la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente número 941649758. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Elia Maivila Obregón Orié
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	14-07-21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación de Ciencias Sociales. Conducida por Maritza Paulete Galarza Obregón, que es alumna de la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Clima Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente número 941649758. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	CIELLA AVILA CISNEROS
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	14-07-21



REDMI NOTE 9 PRO AI QUAD CAMERA
INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

3.- Cuestionario

3.- ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHICLA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2021

Señor: (a)es

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación, titulado Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho -2021. La cual tiene por finalidad recolectar información por lo que se les ruega responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario contiene un grupo de preguntas acerca del Clima Organizacional y cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta y usted debe de marcar la que crea conveniente según su criterio.

I. DATOS GENERALES:

EDAD:

1. De 18 a 24 años
2. De 25 a 34 años
3. Más de 35 años

GÉNERO:

1. Femenino
2. Masculino

II. CON RESPECTO A TU VARIABLE:

ESCALA VALORATIVA:

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

Nº	ITEMS	VALORACION				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSION 1: DESEMPEÑO LABORAL: Competencias laborales, Expectativas laborales, Logros					
01	¿En la institución donde labora las competencias laborales se dan de manera profesional?					
02	¿Considera que las expectativas laborales son cubiertas en su centro de trabajo?					

03	¿Alcanzar logros en su institución son reconocidos y premiados?						
04	¿Dichos logros alcanzados son premiados de manera económica?						
DIMENSION 2: RELACIONES INTERPERSONALES: Crecimiento personal, Comunicación y Conducta social							
05	¿Considera que es importante el crecimiento personal del trabajador?						
06	¿Considera que la comunicación entre los trabajadores es cordial y respetuosa?						
07	¿Considera que la comunicación se da de manera horizontal?						
08	¿Considera que la conducta social de los trabajadores es la adecuada?						
DIMENSION 3: MOTIVACION LABORAL: Remuneración, Beneficios sociales, Ascenso							
09	¿Usted está satisfecho con la remuneración que percibe?						
10	¿Considera que la remuneración que percibe es de acuerdo a las metas cumplidas?						
11	¿Le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?						
12	¿Considera que los ascensos dependen de los logros obtenidos por el trabajador?						



4.- Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Arturo Chuchón Huamani
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Lagua" de Bagua.
 1.5. Cargo que desempeña: Docente Universitario
 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
 1.7. Autor del instrumento: Maritza Paulelee Galarza Obregón
 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento sobre Clima Organizacional

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. - DESEMPEÑO LABORAL -							
Competencias laborales, Expectativas laborales, Logros							
¿En la institución donde labora las competencias laborales se dan de manera profesional?	X		X		X		
2. ¿Considera que las expectativas laborales son cubiertas en su centro de trabajo?	X		X		X		
3. ¿Algunos logros en su institución son reconocidos y premiados?	X		X		X		

sociales de acuerdo a ley?							
12.¿Considera que los riesgos dependen de los logros obtenidos por el trabajador?	X	X	X				

Otras observaciones generales:



Lic. Ana María Chacabarro
GLAO, SING

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 28 29 8065

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Wilber Quispe Medina
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación.
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Universitario
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de Encuesta
- 1.7. **Autor del instrumento:** Maritza Pauletee Galarza Obregón
- 1.8. **Carrera:** Administración

- II. **VALIDACIÓN:** Del instrumento de recolección de datos de la investigación titulada Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso Institución Educativa San Sebastián, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Ítems correspondientes al Instrumento

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	
DIMENSION 1: DESEMPEÑO LABORAL: Competencias laborales, Expectativas laborales, Logros							
1 ¿En la institución donde labora las competencias laborales se dan de manera profesional?	x		x		x		
2 ¿Considera que las expectativas laborales son cubiertas en su centro de trabajo?	x		x		x		
3 ¿Alcanzar logros en su institución son reconocidos y premiados?	x		x		x		
4 ¿Dichos logros alcanzados son premiados de manera económica?	x		x		x		

DIMENSION 2: RELACIONES INTERPERSONALES: Crecimiento personal, Comunicación y Conducta social						
5 ¿Considera que es importante el crecimiento personal del trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
6 ¿Considera que la comunicación entre los trabajadores es cordial y respetuosa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
7 ¿Considera que la comunicación se da de manera horizontal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
8 ¿Considera que la conducta social de los trabajadores es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 3: MOTIVACION LABORAL: Remuneración, Beneficios sociales, Ascenso						
9 ¿Usted está satisfecho con la remuneración que percibe?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
10 ¿Considera que la remuneración que percibe es de acuerdo a las metas cumplidas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11 ¿Le brindan los beneficios sociales de acuerdo a ley?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12 ¿Considera que los ascensos dependen de los logros obtenidos por el trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Otras observaciones generales:



Firma

Mgtr: Quispe Medina, Wilber

DNI N° 25760824

0% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.