



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA LABORAL EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SALONES  
DE BELLEZA, DISTRITO AYACUCHO, 2019**

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

**AUTORA**

**BR. SANCHEZ AVILA, TARCIS YOLINA**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

**Mgtr. Judith Berrocal Chillece**  
**PRESIDENTA**

---

**Mgtr. Alcides Jáuregui prado**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. Carlos Celso Tipe Herrera**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. Wilber Quispe Medina**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por acompañarme todos los días, por protegerme durante mi camino y darme fuerzas para superar las dificultades a lo largo de toda mi vida

A mis padres por la confianza y el apoyo incondicional, que sin duda alguna en todo el trayecto de mi vida les han demostrado su gran amor.

A mi familia quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado la vida, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos trazadas, además de su infinita bondad y amor

A mis padres por su gran amor, por haberme apoyado cada momento, por sus sabios consejos, por inculcarme sus buenos valores, por sus motivaciones constantes que me ha permitido ser una buena persona.

## **RESUMEN**

La propuesta de manejo del clima laboral está fundamentada en una investigación a la realidad empresarial. Las micro y pequeñas empresas del rubro de salones de belleza desempeñan un papel muy importante en el desarrollo económico, por ende, es indispensable conocer el clima laboral para crear mayor satisfacción de los trabajadores y clientes, lograr una competitividad y crecimiento de la empresa. La presente investigación plantea el siguiente problema ¿Qué factores relevantes del clima laboral son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho 2019? Y como objetivo general describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. La metodología de investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se obtuvo una muestra de 20 MYPES conformado por 55 trabajadores del rubro salones de belleza, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de 17 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: Respecto al clima laboral que el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización si tiene un buen clima laboral, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización no tiene un buen clima laboral, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces si existe un buen clima laboral. Se concluyó que: El clima laboral no es favorable en las empresas de los salones de belleza, no existe la motivación al trabajador, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la integración de todos los trabajadores.

### **Palabras claves**

Ambiente laboral, Clima laboral, Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

The work climate management proposal is based on an investigation into the business reality. The micro and small companies of beauty salons play a very important role in economic development, therefore, it is essential to know the work environment to create greater satisfaction of workers and customers, achieve competitiveness and growth of the company. The present investigation raises the following problem: What relevant factors of the labor climate are required in the micro and small companies of the beauty salons, District Ayacucho 2019? And as a general objective to describe the relevant factors of the management of the work climate in the MYPES of the area of beauty salons. The research methodology is of the applied type with a quantitative approach, it presents a descriptive level with a non - experimental - transversal design. For the collection of information, a sample of 20 MYPES was obtained consisting of 55 workers in the beauty salons area, using the survey technique and the 17 question questionnaire instrument. Obtained the following results: Regarding the working environment that 35% (19 workers) consider that the organization does have a good working environment, however, 58% (32 workers) consider that the organization does not have a good working environment, and 7% (4 workers) indicate that sometimes there is a good working environment. It was concluded that: The work environment is not favorable in the companies of beauty salons, there is no worker motivation, teamwork, assertive communication, empathy and the integration of all workers.

### **Keywords**

Work environment, work climate, work satisfaction

# CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>CONTENIDO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	16
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	16
<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales</b> .....	17
<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales</b> .....	22
<b>2.1.3. Antecedentes Locales</b> .....	26
<b>2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	29
<b>2.2.1. Concepto de las Micro y pequeñas empresas</b> .....	29
<b>2.2.2. Gestión de Calidad</b> .....	32
<b>2.2.3. Clima Laboral</b> .....	33
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	39
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	39
<b>4.1. Diseño de la investigación</b> .....	39
<b>4.2. Población y muestra</b> .....	41
<b>4.3. Definición y Operacionalización de Variables</b> .....	42
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	43
<b>4.5. Plan de Análisis</b> .....	44
<b>4.6. Matriz de Consistencia</b> .....	45
<b>4.7. Principios Éticos</b> .....	47
<b>V. RESULTADOS</b> .....	50
<b>5.1. Resultados</b> .....	50
<b>5.2. Análisis de Resultados</b> .....	67
<b>VI. PROPUESTA DE MEJORA</b> .....	73
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	77

<b>VIII.</b>	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>82</b>
<b>8.1.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>82</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>X.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Clima Laboral.....	50
Tabla N° 02 Motivación Laboral .....	51
Tabla N° 03 Trabajo en equipo.....	52
Tabla N° 04 Relación entre líder y subordinado.....	53
Tabla N° 05 Confianza al colaborador .....	54
Tabla N° 06 El líder escucha a los colaboradores.....	55
Tabla N° 07 Materiales y recursos necesarios .....	56
Tabla N° 08 Reconocimiento.....	57
Tabla N° 09 Remuneración .....	58
Tabla N° 10 Satisfacción laboral .....	59
Tabla N° 11 Oportunidad de desarrollo personal, profesional y laboral.....	60
Tabla N° 12 Comunicación .....	61
Tabla N° 13 Cooperación .....	62
Tabla N° 14 Compañerismo .....	63
Tabla N° 15 Código de ética.....	64
Tabla N° 16 Compromiso.....	65
Tabla N° 17 Respeto.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Clima Laboral .....	50
Figura N° 02 Motivación Laboral .....	51
Figura N° 03 Trabajo en equipo.....	52
Figura N° 04 Relación entre líder y subordinado .....	53
Figura N° 05 Confianza al colaborador.....	54
Figura N° 06 El líder escucha a los colaboradores .....	55
Figura N° 07 Materiales y recursos necesarios.....	56
Figura N° 08 Reconocimiento .....	57
Figura N° 09 Remuneración .....	58
Figura N° 10 Satisfacción laboral .....	59
Figura N° 11 Oportunidad de desarrollo personal, profesional y laboral .....	60
Figura N° 12 Comunicación .....	61
Figura N° 13 Cooperación.....	62
Figura N° 14 Compañerismo .....	63
Figura N° 15 Código de ética .....	64
Figura N° 16 Compromiso .....	65
Figura N° 17 Respeto .....	66

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Ayacucho, 2019”, que proviene de las líneas de investigación que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración, comprenden el campo disciplinar de la promoción de las micro y pequeñas empresas.

Según (Chau, 2018): Expresa que a nivel de Latinoamérica las micro y pequeñas empresas generan el 28% el PBI, los cuales con el motor del crecimiento y desarrollo, su papel en el progreso de las economías en desarrollo es esencial porque constituye una buena oportunidad para el emprendimiento, el progreso y el autoempleo, en América latina generan la mitad de los puestos de trabajo, con el 90% del tejido empresarial.

Hoy en día las micro y pequeñas empresas en el Perú son un componente muy importante para la economía de nuestro país. A nivel nacional las micro y pequeñas empresas ofrecen empleo al 80% de la población económicamente activa y generan del 40% del Producto Bruto Interno(PBI), es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación del empleo , que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de una manera creciente en aliviar el alto índice de desempleo que hay en el Perú.

En el departamento de Ayacucho, en la actualidad existe un promedio de 928 empresas, el 80% en Huamanga, de los cuales 903 son micro y pequeñas empresas y 25 pequeñas empresas, mientras que las medianas y las grandes empresas no existen en la Región de Ayacucho (Escalante, 2017).

Esta investigación se realizó sobre el clima laboral en las Micro y Pequeñas empresas, rubro salones de belleza, del Distrito de Ayacucho; en la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al clima laboral, es por ello que la investigación sobre esta variable, constituye una forma de predecir el éxito general de las organizaciones. Si bien es cierto una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas que actúa en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada, una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos.

El problema de la mayoría de las empresas, es la presencia de un mal ambiente o un clima laboral inadecuado, lo cual pasa por creer que mejorar el clima laboral requiere una gran inversión, dejando el asunto de lado. Lo que, sin duda, es un gran error, pues las consecuencias de un mal ambiente laboral terminan siendo mucho más caras que el gasto que requiere implementarlo, por lo cual éstos no permiten un normal desarrollo o avance de las actividades diarias al interior de la empresa, esto refleja en la demora o dificultad para el cumplimiento de las metas u objetivos planteados.

(Luna, 2018) “Las organizaciones no acaban de darle importancia a aspectos como el clima laboral, sin embargo, afecta a casi un 20% de la productividad de la empresa”.

En las empresas de rubro salones de belleza, se percibe que el propietario o gerente no se preocupa por el bienestar de su personal, por la satisfacción laboral, la motivación laboral la mayoría de los trabajadores afrontan situaciones que son cada vez menos tolerantes y hacen su trabajo de una manera deficiente, sin entusiasmo y no dan un buen desempeño, cumplen las tareas designadas solo con el fin de ser remunerados cada fin de mes.

Es sumamente importante que un trabajador se sienta satisfecho o conforme en el lugar donde trabaja, sin embargo, muchas empresas descuidan a sus trabajadores, solo se enfocan en obtener utilidades, ganancias y dejan de lado al trabajador, en esta investigación se percibió un clima laboral inadecuado, carencia de la motivación al trabajador, la estimulación del trabajo en equipo, la satisfacción laboral, la falta de la comunicación asertiva, falta de compañerismo, falta de empatía y la integración al grupo de todos los trabajadores. Por tal motivo los trabajadores no se sienten satisfechos con el ambiente laboral que existe dentro de dichas empresas, por el cual no dan lo mejor de sí, no entregan su máximo potencial, realiza las labores solo por cumplirlos y eso hace que la empresa se quede estancado, no cumpla de manera eficiente los objetivos que se plantearon.

En los últimos años, los trabajadores en general se han mostrado insatisfechos con el clima laboral que se da dentro de las empresas, lo que se ha convertido en un componente de preocupación para muchos gerentes y dueños de las organizaciones; el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier empresa, por lo que se debe prestar primordial atención a su trabajador. La productividad es el principal problema al que se enfrenta una organización y el talento humano es una parte decisiva de la solución.

Por lo tanto, en esta investigación se ha planteado el siguiente problema ¿Qué factores relevantes del manejo del clima laboral son requeridos en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza en el Distrito Ayacucho, 2019? Que permitan identificar las factores o características del clima laboral, para plantear o formular propuestas de mejora como resultado de esta investigación, con actividades que sean de beneficio tanto para la empresa y para el trabajador Por el cual se formularon los siguientes objetivos de investigación, siendo el objetivo general: Describir los factores relevantes del manejo del clima laboral que

son requeridos en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. Y teniendo como objetivos específicos se formuló los siguientes: Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019; describir las características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019; describir las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019; describir las características de la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 y elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad mejorar el manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza Distrito Ayacucho, 2019.

El clima laboral ha sido un tema muy importante desde los años 80 hasta la actualidad, por ello es que con la presente investigación se pretende obtener una variedad más amplia de elementos que sustentan el desarrollo del objetivo de esta investigación.

Las micro y pequeñas empresas de salones de belleza son establecimientos que brindan todo tipo de servicios a los clientes relacionados con las belleza y cuidado de la imagen como: tratamientos de embellecimiento, conservación e higiene de la piel, peluquería, cuidado de manos, pies, uñas, estéticas faciales, entre otros. La finalidad de estas empresas es satisfacer las necesidades de las personas en este caso en su aspecto físico, en la mejora de su imagen de esta manera la persona se pueda sentir bien consigo mismo.

La presente investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos muy importantes del clima laboral en las micro y pequeñas empresas para un buen crecimiento y desarrollo y así poder lograr con los objetivos que desea cada una de las empresas de centros de servicio salones de belleza. Por otro lado, se justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas, en este caso en las empresas de salones de belleza.

Se justifica porque permitirá y ayudará a los altos mandos(gerentes) a poder aplicar un buen clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza para lograr un adecuado clima laboral y obtener mejores resultados, para así poder lograr el éxito.

Finalmente, la investigación se justifica porque servirá de guía para la realización de otras investigaciones similares al sector en estudio sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza. Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, será beneficiosa, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la sociedad en general.

La metodología de la investigación esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental- transversal, el nivel de investigación fue descriptivo. La población de esta investigación fue de veinte micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario que consta de 17 preguntas cerradas los cuales fueron aplicadas a las 20 micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza. Teniendo como resultados de la investigación se demostró que el clima laboral no es adecuado en las micro y pequeñas empresas. En la investigación se concluye que el clima laboral no es adecuado y

favorable en las empresas de los salones de belleza del distrito de Ayacucho, ya que no existe una buena motivación al trabajador, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

La gestión de calidad es un proceso de mejora continua en la actualidad es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin es lograr la satisfacción del cliente. La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.

Un modelo de gestión de calidad conlleva cambios en la cultura. La implementación exitosa de esta transición resulta en un clima laboral positivo debido a que los empleados perciben que son valorados e involucrados en el desempeño de la empresa.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el Clima Laboral ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación de esta manera podemos entender de la mejor manera posible y gracias a ellos se puede tomar las decisiones correctas que determinan el futuro de las organizaciones.

En esta investigación no se encontró antecedentes en el rubro específico, habiéndose efectuado consultas en diferentes repositorios, por tal motivo se optó por citar antecedentes con la misma variable en distintos rubros o servicios.

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(Pérez, 2011): en su tesis titulada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King- Guatemala Universidad San Carlos, 2011*. Tiene como su objetivo describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de Burger King, así mismo identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la organización, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima laboral.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para analizar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida. Las fases del trabajo de campo se dividieron de la siguiente manera:

- Se acudió a la Gerencia General de los restaurantes para obtener el permiso de poder realizar el trabajo de campo de la investigación, se conversó con el Gerente quien es el responsable de toda la gestión de cada restaurante, posteriormente se llevó al acuerdo de la autorización y colaboración con las investigadoras para ejecutar la actividad.
- Se realizó el acercamiento a los restaurantes para poder investigar a los colaboradores que se contempló en la muestra y a la vez tener un acercamiento entre los gerentes de restaurantes y las investigadoras.

**En esta investigación se llegó a la siguiente conclusión:**

- A los trabajadores de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las

relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

- El clima laboral del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.
- Los supervisores de la empresa juegan un papel muy importante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.
- Los trabajadores de Burger King se identifican con los valores, principios, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.
- El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y demostrar sus máximas potencialidades, sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir en su entorno laboral diariamente.

(Valero, 2009): Realizó la siguiente investigación: *Propuesta de optimización del clima laboral del gimnasio superior a partir del reconocimiento de sus características internas, Floridablanca, 2009.*

El objetivo general de esta investigación fue: Realizar una medición de clima laboral con el fin de optimizar el ambiente laboral del Gimnasio Superior a partir del reconocimiento de las características propias mediante la aplicación del instrumento tecla.

Los objetivos específicos de la investigación fueron: Evaluar las características del clima laboral en el personal de planta del Gimnasio Superior mediante la aplicación del instrumento tecla e Identificar las características favorables para la organización con el fin de fortalecerlas y mantenerlas.

La investigación llevo a la siguiente conclusión:

- El clima organizacional es un elemento importante para el buen desarrollo de los procesos en toda empresa sea cual sea su naturaleza. Analizado este aspecto, en el gimnasio superior en términos generales se observa un buen nivel del mismo y que por lo tanto debe ser motivo de permanente revisión y evaluación para su conservación.
- La empresa otorga reconocimientos consistentes en condecoraciones y bonificaciones económicas y anuales, con las cuales el colaborador no está satisfecho. Luego el reconocimiento debe ser justo, equitativo y con mayor frecuencia para hacer de este un instrumento de motivación, y a su vez se convierte en un motor de dinamismo y autoestima en el desempeño de cada rol.
- Entre los resultados se encontró que se requiere mejorar el proceso de inducción al personal que ingresa por primera vez al gimnasio superior. Siendo el recurso humano el mas importantes y valioso a este se le debe dar la mayor atención por ser el de más fácil acceso, mayor productividad, pero más vulnerable en su entorno.
- En su día a día el gimnasio superior está en el proceso de mejoramiento continuo es por ello que todo cambio o intervención a nivel de clima laboral debe obedecer

a un diagnóstico y requiere del tiempo necesario para implementar las estrategias según el orden de importancia, y así alcanzar los cambios deseados.

- No hay una buena comunicación entre todos los integrantes del gimnasio, lo cual hace que haya una molestia de todos, dentro de una organización es muy importante la (comunicación) que se debe tener cuidado, como estrategia preventiva para la buena marcha en el desarrollo institucional haciendo de la red de comunicación un medio ambiente confiable oportuno y generalizado que permita conservar un clima laboral adecuado y agradable.

(Javier, 2016): Realizo la siguiente investigación: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.*

El objetivo general que se formuló de esta investigación fue Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.

Los objetivos específicos que se formuló en la investigación fue: Describir el clima laboral de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa; Identificar el desempeño laboral que existe en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa; Evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa y Elaborar un plan de acción que contribuya a la solución de las dificultades encontradas dentro de la organización.

El tipo de investigación: El paradigma bajo el que se realizó la presente investigación fue positivista, es crítico realista, lo que significa que la realidad existe, pero no puede ser

completamente aprendida y los hechos que ocurren ser explicados, ya que son manejados por leyes naturales que los humanos solo pueden percibir de manera incompleta.

La observación de la realidad como una manera directa es una de las formas que permite examinar y descubrir del conocimiento adquirido lo que más le interesa y necesita el estudiante claro está dentro del contexto.

Respecto a la naturaleza del estudio sugiere sea transversal, que en palabras de Hernández Sampieri, estas investigaciones “recogen datos a través del tiempo en puntos o periodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (2010, p. 251).

Enfoque de investigación Según su enfoque es cuantitativo. En la definición escrita por Hernández Sampieri, C. & Baptista Lucio (2006) para el enfoque cualitativo escribe lo siguiente: Cuantitativo por cuanto se estableció hipótesis estadísticas, se medirán los conceptos adjuntos en las hipótesis, se transformarán las mediciones en valores 74 numéricos, y se analizarán posteriormente con técnicas estadísticas. Cualitativo porque se ejecutará una entrevista a profundidad que permitirá entender el fenómeno en estudio.

La investigación llevo a la siguiente conclusión

- El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.
- Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de

decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

- Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Velarde, 2018), realizó la investigación: *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las Mypes de San Juan de Lurigancho, caso: Centros de servicio de estética y belleza, Lima, 2018”*.

Los Objetivos de esta investigación fueron las siguientes: Determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho; determinar si las recompensas influyen significativamente en la satisfacción del trabajador de las MYPE de los centros de estética y belleza de San Juan de Lurigancho; determinar si la identidad del personal con la organización influye en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho

La Metodología de la investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo; ya que describe y explica la influencia de una variable en otra variable de investigación en la realidad concreta del universo, y corresponde al enfoque cuantitativo, porque usa la recolección de datos para probar las hipótesis.

Descriptiva: Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Diseño de la investigación: El estudio manifiesta un diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se ejecutan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; de corte transversal implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Se demuestra que el clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.
- Se ha determinado que las recompensas, premios influyen óptimamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.
- Se ha analizado que la identidad del personal con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.
- Se ha verificado que la cooperación que existe entre los colaboradores influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPES (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.

Según (Aita, 2014): en su tesis titulada: *Clima Laboral de una Cadena de Restaurantes en el Norte del Perú, 2014.*

Los objetivos de esta investigación fueron: Determinar el clima organizacional de la cadena de restaurantes del Norte del Perú y determinar el grado de credibilidad por parte de los trabajadores en cadena de restaurantes en el Norte del Perú. La metodología de la investigación fue de tipo transversal descriptiva donde se aplicó la encuesta a las tres sucursales que forman la cadena de los restaurantes en el Norte del Perú.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- El clima laboral es favorable dentro de las cadenas de restaurantes. Siendo las dimensiones el respeto, la imparcialidad que tienen menor valoración, sin embargo, los trabajadores tienen el compromiso con la empresa de esta manera siendo la dimensión con mejor percepción.
- En cuanto a la imparcialidad es percibida de manera favorable, esto gracias a que los jefes de la cadena de restaurantes son competentes, accesibles y además existe una comunicación asertiva, sin embargo existe la falta de ética y consistencia en sus acciones.
- Se concluye que la dimensión de respeto es adecuado y favorable dentro de los restaurantes, sin embargo, la valoración es baja, se observa una falta de respaldo ya que las empresas no brindan los recursos necesarios para realizar sus labores de manera adecuada y satisfactoria.

Según (Naveros, 2012): Realizó la investigación titulada : *El estudio del clima organizacional y la rentabilidad en los restaurantes del Distrito de San Andrés, 2012.*

Los objetivos generales permitirán el poder identificar y explicar el efecto del clima organizacional para poder aumentar la rentabilidad en los distintos restaurantes del distrito de san Andrés en la provincia de Pisco durante el año 2012, para poder

Los objetivos específicos formulados en esta investigación fueron: Identificar el crecimiento e incremento del clima organizacional y la rentabilidad aplicada a los restaurantes del Distrito de San Andrés provincia de Pisco durante el primer trimestre del año 2012 y explicar el avance y la mejora del clima organizacional y la rentabilidad para ser aplicada en los restaurantes del Distrito de San Andrés provincia de Pisco durante el primer trimestre del año 2012.

La metodología de la investigación fue de Tipo de investigación: La presente investigación que se llevó a cabo; fue bajo el enfoque cuantitativo porque se realizó correspondiente a un trabajo objetivo. El Diseño de investigación fue: No experimental de corte transversal (Es decir en un determinado tiempo – Desde enero del 2012 hasta la actualidad) y el Nivel de investigación fue: Explicativa (Se comprende, analiza, interpreta y valora la realidad)

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- En el presente informe nos permite concluir que se encontró asociación estadística entre clima organizacional y rentabilidad; esto es comprobado con los resultados obtenidos en la encuesta.
- En cuanto al nivel de comunicación la sub escala es desfavorable ya que los jefes, gerentes, no toman importancia las opiniones que expresan los colaboradores.

- La capacitación en el clima organizacional es importante en una empresa ya que esto proporcionara a los colaboradores mayor capacidad.
- La producción y la realización de actividades debe ser remunerada acorde con lo que los colaboradores realizan.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

(López, 2018): Realizó la siguiente investigación: *Clima organizacional en la dirección regional de Ayacucho, 2017*.

Los Objetivos que se planteó en esta investigación fueron: Determinar el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho en 2017, utilizando el cuestionario estandarizado del Ministerio de Salud; caracterizar el componente de Potencial Humano del clima organizacional de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho en 2017, por medio del cuestionario estandarizado del Ministerio de Salud; caracterizar el componente del Diseño Organizacional del clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho en 2017, por medio del cuestionario estandarizado del Ministerio de Salud.

La Metodología de esta investigación el nivel de investigación: fue de tipo descriptivo, reseña rasgos, cualidades o atributos del sujeto en estudio. El tipo de investigación: fue aplicada y transversal, porque la información y resultados reflejan el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho (DIRESA) – Ayacucho. El método: que se utilizó para esta investigación fue el método cuantitativo que aplica instrumentos de tecnología psicométrica como media y los rangos. Utiliza además de estadísticos de prueba de hipótesis como la de T Student. El diseño que se consideró fue no experimental con característica de

tecnología psicométrica, puesto que no se manipula la variable en investigación, solo se observó el fenómeno de estudio y se detalló el comportamiento observado, sin modificar la realidad del objeto investigado.

La investigación llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional es importante para las organizaciones por ello es que debe ser tomado en cuenta, debido a que tiene efecto en el comportamiento de los miembros, en la organización y por ende en la productividad.

El clima organizacional de la dirección regional de salud Ayacucho es no saludable y alcanza un puntaje promedio que lo califica como por mejorar. Lo cual indica que existe debilidades en las dimensiones y las variables que componen el clima laboral y revelan así a los miembros de la empresa la necesidad de atender y corregir aspectos que no contribuyen de manera favorable hacia un clima saludable. Si no se toma en cuenta las dificultades que atraviesa en estos momentos la institución es más probable que la calificación siga desfavorable, descendiendo y así llegando a un nivel del clima laboral no saludable.

Se concluye que en la dirección regional de salud Ayacucho, la calificación de la variable del potencial humano es no favorable y alcanza un puntaje promedio de por mejorar, lo que evidencia debilidades en esta variable. Es importante tener en cuenta que el entorno actual es muy variable y existe una mayor necesidad de predisposiciones al cambio, tomar lo necesario para llevar a cabo el cumplimiento de tareas que se asignan al personal.

El análisis de los resultados en la dirección regional de salud Ayacucho nos demuestra que el clima laboral no es saludable y se ha obtenido un promedio de puntaje que indica que se tiene que mejorar. Se corre el riesgo de convertirse en una organización muy poca productiva e ineficiente.

Según (Cueto, 2018): Realizó la siguiente investigación: *Clima Organizacional Y su Relación Con la Satisfacción Laboral de Los Empleados de Las Ferreterías en el Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.*

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación del clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de las ferreterías del Distrito de Jesús Nazareno.

Los objetivos específicos planteados en esta investigación fueron:

- Determinar la relación que existe entre autorrealización profesional y la satisfacción de los colaboradores de las ferreterías del Distrito de Jesús Nazareno.
- Determinar la relación entre el involucramiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las ferreterías del Distrito de Jesús Nazareno.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas de ferreterías del Distrito de Jesús Nazareno.

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal y de tipo aplicada, ya que pretende determinar el grado de integración entre las variables: Clima organizacional y Satisfacción laboral.

La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: De manera general, se demostró que existe una relación significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas de ferreterías, esto significa, que si los directivos se enfocan a mejorar y perfeccionar las dimensiones básicas de la variable clima organizacional (autorrealización Involucramiento

laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), influirá de una manera positiva en el bienestar laboral de los trabajadores.

Según (Yovana, 2013): Realizó la siguiente investigación: *Clima organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Los Libertadores, Ayacucho, 2013*

El principal objetivo de esta investigación fue establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en la Institución Educativa Los Libertadores. Ayacucho, 2013.

La metodología de la investigación el enfoque de investigación: Fue cuantitativo, porque la información fue sistematizada y presentada estadísticamente (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) y el tipo de investigación: Fue transversal, porque la información fue acopiada en un corte de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El clima organizacional se relacionó significativamente con el desempeño docente en la Institución Educativa Los Libertadores ( $r_s = 0,910$ ;  $p < 0,05$ ); el clima organizacional se relacionó significativamente con la dimensión preparación para el aprendizaje de los estudiantes ( $r_s = 0,859$ ;  $p < 0,05$ ) y el clima organizacional se relacionó significativamente con la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes ( $r_s = 0,809$ ;  $p < 0,05$ ).

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Concepto de las Micro y pequeñas empresas**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción,

transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características de las MYPES**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

#### **a). El número total de trabajadores:**

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores.

#### **b). Niveles de ventas anuales:**

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

## **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

### **Tipos de Mype**

- **Mype de Acumulación:** Las MYPE de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.
- **Mype de Subsistencia:** Las MYPE de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.
- **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y

cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

### **2.2.2. Gestión de Calidad**

Se denomina gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo de este proceso es orientar la información y el trabajo de manera que los clientes consumidores estén conformes con los servicios o productos que se les brinda.

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad en el servicio sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencia poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones.

Según (Escobar, 2013) afirmaron que la calidad de gestión de las organizaciones puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir, obtener resultados sostenibles con tendencias crecientes; es así como han surgido los modelos de calidad, buscando enfocar ese servicio de la calidad hacia la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones y en el que se involucran otros conceptos que es necesario relacionar para comprender la extensión en el concepto de calidad.

Estudiar el clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la empresa. Puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos

claves que permitan elevar la calidad laboral de los colaboradores, y con ello lograr la satisfacción laboral y también lograr satisfacer al cliente con el servicio que se le brinda, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los colaboradores, lo cual trae resultados satisfactorios, una productividad adecuada, satisfacción laboral el compromiso y la calidad del trabajo

### **2.2.3. Clima Laboral**

El concepto del clima laboral ha sido ampliamente debatido por diferentes autores:

Según (Likert, 1968): En su teoría del clima organizacional plantea que el comportamiento asumido por los colaboradores depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que se percibe dentro de la organización, por ende se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima laboral tales como: La tecnología, la estructura organizacional, el liderazgo, la comunicación, el nivel de satisfacción de los trabajadores, la personalidad y las actitudes de todos los integrantes de la organización.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento,

satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

- Variables Causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.
- Variables Intermedias: Están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- Variables Finales: Estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Según (Chiavenato, 2009): El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorables cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Según (Gilmer, 1964): Define como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de los integrantes que se encuentran dentro de la organización.

Según (Alvarez, 2006): Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el puesto de trabajo.

Según (Hidalgo, 2011): Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Según (Giraudier, 2004): El secreto de un buen clima laboral depende básicamente de la actitud de los mandos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de este hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe. El vínculo que les une ha de estar basado en la mutua confianza reconociendo al colaborador como persona en primer lugar y transmitiendo equilibrio desde el propio equilibrio.

Según (Palma, 2004): Es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

## Dimensiones del Clima Laboral

- **Liderazgo:** Es una influencia que se realiza dentro de una empresa sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.
- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad que tienen los subordinados respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es un tema muy importante, ya que con ello se puede lograr una buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y la buena productividad.
- **Comunicación:** Es un factor sumamente importante, ya que con ello se puede lograr el éxito de la empresa, una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización, coordinación y el trabajo en equipo.
- **Práctica de valores:** Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como persona. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro, también son fuentes de satisfacción y plenitud.

## Variables que influyen en el clima organizacional

- **El ambiente físico:** Espacio físico, calor, condiciones de ruido.
- **Estructurales:** La estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización
- **Ambiente social:** El compañerismo, conflictos, comunicaciones.
- **Personales:** Actitudes, motivaciones y las expectativas.
- **Comportamiento organizacional:** Productividad, satisfacción laboral, rotación y tensiones.

## **Características del clima laboral**

(Rodríguez, 2001): Menciona que el clima laboral se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

## **Importancia del clima laboral**

Según (Studio, 2018): La calidad del clima organizacional influye concisamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en su productividad. La suma de estos aspectos da como resultado el éxito de la empresa.

El clima organizacional es uno de los aspectos importantes para una organización. Se trata de un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que determinan a una empresa y que repercuten en el desempeño de sus colaboradores. Si una empresa cuenta con un clima laboral favorable, esto repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores. Por el contrario, un mal clima incidirá negativamente en el ambiente de trabajo, provocando situaciones de conflictos, desestabilidades y falta de coordinación.

## Objetivos del Clima Laboral

El clima laboral tiene como objetivo principal de optimizar los procesos de la organización, las ventas, y su eficiencia en general. Sin embargo, tienes ciertos objetivos internos a la empresa que llevan al cumplimiento de las metas.

- Determinar y conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que pueden llegar a alentar la productividad y la obtención de resultados.
- Obtención de la información estadística completa para poder realizar evaluaciones de un nuevo plan de acción.
- Identificación de posibles conflictos que pueden traer consecuencias desfavorables.
- Analizar el patrón y el comportamiento en la toma de decisiones junto con las acciones subcuentas en la práctica.
- Corregir los errores relacionados con los planes realizados en la práctica ¿Qué fue lo que salió mal? ¿Qué hay que cambiar?
- Mejorar el comportamiento de los jefes y el personal; tanto altos mandos como los bajos. Las actitudes y conductas pesimistas son las que más afectan al clima laboral. Es importante cambiar esta negatividad por optimismo; incentivas el compromiso, desempeño y la productividad.
- Una vez realizada la herramienta de clima laboral, hay que utilizar dicha información para crear, medir y desarrollar planes de acción.

Según (Gellerman, 1960): A quien se le atribuye la introducción por primera vez en psicología industrial industrial/ organizacional, llego a la conclusión de que clima era el carácter de una compañía e hizo una lista para analizarlo:

- Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes.
- Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos
- Revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes.
- Es indispensable entregar toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellos.

### **III. HIPÓTESIS**

Según (Arias, 2012): Menciona que cuando una investigación es descriptiva no se utiliza la hipótesis, porque consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

##### **➤ Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, ya que se estudió un problema implícito y existente en una realidad concreta. Por ende, permitió proponer estrategias y métodos, basándose en teorías existentes, modificando y perfeccionando en beneficio para la organización y la sociedad.

Enfoque cuantitativo porque sus características de las variables se van a medir calculando las frecuencias, los promedios y los porcentajes.

➤ **Nivel de investigación**

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Arias F. (2012).

El nivel de la investigación fue descriptivo- propositivo porque solamente se describió los factores más relevantes del clima laboral en las micro y pequeñas empresas y la realidad como se presenta en el rubro salones de belleza y la propuesta de mejora.

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características, miden variables o conceptos con la finalidad de especificar las propiedades importantes de las poblaciones, personas y grupos bajo un análisis.

Esta investigación buscó describir los factores relevantes del clima laboral que son requeridos en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.

➤ **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal.

- No experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

## 4.2. Población y muestra

### ➤ Población

Población finita según Arias F (2006): Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

En la siguiente investigación se consideró una población de Veinte Micro y pequeñas empresas que está conformado por 55 trabajadores en el rubro de salones de belleza, Distrito Ayacucho. La información se obtuvo de la Municipalidad Distrital de Huamanga, de la sub gerencia de comercio, licencias y fiscalización.

### Micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del Distrito de Ayacucho.

	<b>Razón social</b>	<b>Número de trabajadores</b>
01	Nelly Ross Peluquería	3
02	Estética Flor Spa	2
03	Salón De Belleza Rebeca	3
04	Allizze Salón Y Spa	4
05	Peluquería Ana	2
06	Estética Celia Isaju	3
07	Mi Salón De Belleza Marleni	2
08	Spa Alicia	2
09	Estética Unisex Kelly	3
10	Diseños Unisex	2
11	Glam Up	5
12	Salón De Belleza Rulitos	2
13	Peluquería Mariela	2
14	Salón Spa Yovana	3
15	Spa Adara	4
16	Salón De Belleza Elidy	3
17	Spa Salón De Belleza	3
18	Salón De Belleza Raquel	2
19	Estética Ely	3
20	Spa Alessandra	2
		<b>Total 55 trabajadores</b>

Fuente: Elaboración propia

➤ **Muestra**

Según Arias F. (2012): Si la población por el número de unidades que la integran resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la obtención objetivo. Esta situación debe explicarse en el marco metodológico, en el que obviará la sección relativa a la selección de la muestra.

Para esta investigación, se utilizó una muestra de veinte micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del Distrito Ayacucho, 2019. La cual se realizó una encuesta a los 55 trabajadores.

#### 4.3. Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CLIMA LABORAL</b>	Plantea que el comportamiento asumido por los colaboradores depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que se percibe dentro de la organización, por ende se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: la tecnología, la estructura del sistema organizacional, el liderazgo, la comunicación, el nivel de satisfacción de los trabajadores, la personalidad y las actitudes de todos los integrantes de la empresa. <b>(Rensis Likert)</b>	El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, son percibidas por las personas que integran la organización, en donde existe la satisfacción del personal y su relación con la cultura organizacional de la empresa.	<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estimulo del trabajo en equipo</li> <li>➤ Dirección de grupo</li> <li>➤ Confianza en el grupo</li> <li>➤ Motivación</li> </ul>
			<b>Satisfacción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente laboral adecuado e implementado</li> <li>➤ Reconocimiento</li> <li>➤ Incentivos económicos</li> </ul>
			<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Cordialidad</li> </ul>
			<b>Práctica de valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disciplina</li> <li>➤ Compromiso</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Lealtad</li> </ul>

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

**Técnicas:** La técnica que realice en esta investigación para la obtención de los datos fue la encuesta.

La encuesta fue aplicada a los 55 trabajadores de las veinte micro y pequeñas empresas de salones de belleza, con la finalidad de poder obtener la información necesaria de las empresas para desarrollar el estudio de investigación.

Es un instrumento de investigación que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas.

La encuesta es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular. Arias F. (2012)

**Instrumento:** El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que consta de 17 preguntas cerradas solicitando la veracidad de las respuestas.

Es un instrumento que sirve para recabar información sobre aspectos específicos y medibles que se utilizó fue el cuestionario. El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista.

**Cuestionario:** Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado. Arias F. (2012)

#### **4.5. Plan de Análisis**

Los datos se recopilaron mediante el cuestionario, el cual se aplicó a los 55 trabajadores de las veinte micro pequeñas empresas del rubro salones de belleza del Distrito de Ayacucho. Se solicitó una autorización para poder realizar las encuestas a los trabajadores de los salones de belleza.

Tras la información obtenida, se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos; las cuales los planes de análisis fueron realizados e incorporados al programa computarizado con el programa Microsoft office Excel, y con ellos se construyó la base de datos, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos estadísticos, que merezcan su correspondiente interpretación.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

### PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SALONES DE BELLEZA, DISTRITO AYACUCHO, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué factores relevantes del manejo del clima laboral son requeridos en las Micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuáles son las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019? ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en las</p>	<p><b>Objetivo General</b> Describir los factores relevantes del manejo del clima laboral que son requeridos en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>O. E1.</b> Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. <b>O. E2.</b> Describir las características de la satisfacción laboral en las</p>	<p><b>Clima laboral</b> El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, son percibidas por las personas que integran la organización, en donde existe la satisfacción del personal y su relación con la cultura organizacional de la empresa.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estimulo del trabajo en equipo</li> <li>➤ Dirección de grupo</li> <li>➤ Confianza en el grupo</li> <li>➤ Aporta soluciones</li> <li>➤ Motivación</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente laboral adecuado e implementado</li> <li>➤ Reconocimiento</li> <li>➤ Incentivos económicos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Cordialidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> esta aplicada al enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-Propositivo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> no experimental-transversal</p> <p><b>Población:</b> Veinte micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del Distrito Ayacucho.</p>

<p>micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019?  ¿Cuáles son las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019?  ¿Cuáles con las características de la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019?  ¿Cómo implementar la mejora de gestión de capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019?.</p>	<p>micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.  <b>O. E3.</b> Describir las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019.  <b>O. E4.</b> Describir las características de la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.  <b>O. E5</b> Implementar la mejora de la gestión de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019</p>		<p>Práctica de valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disciplina</li> <li>➤ Compromiso</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Lealtad</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> Veinte micro y pequeñas empresa pequeñas empresas del rubro salones de belleza del Distrito de Ayacucho conformado por 55 trabajadores.  <b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
---	--	--	----------------------------	--	--

#### **4.7.Principios Éticos**

(Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016): Los principios éticos descritos en el presente código, deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación.

El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese que hacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias.

#### **Principios que rigen la actividad investigadora**

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación
- **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

En esta investigación se respetará las autorías contenidas en todo el trabajo de investigación cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección.

Los resultados de esta investigación, son trabajos de campo, por lo mismo los agradecimientos a los conductores de estos establecimientos de prestación de servicios, la tesis es esfuerzo de la aspirante por contribuir en la actividad comercial en nuestro medio.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados

#### 1. ¿Considera que la organización tiene un buen clima laboral?

Tabla N° 01 Clima Laboral

SI	19	35%
NO	32	58%
A VECES	4	7%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

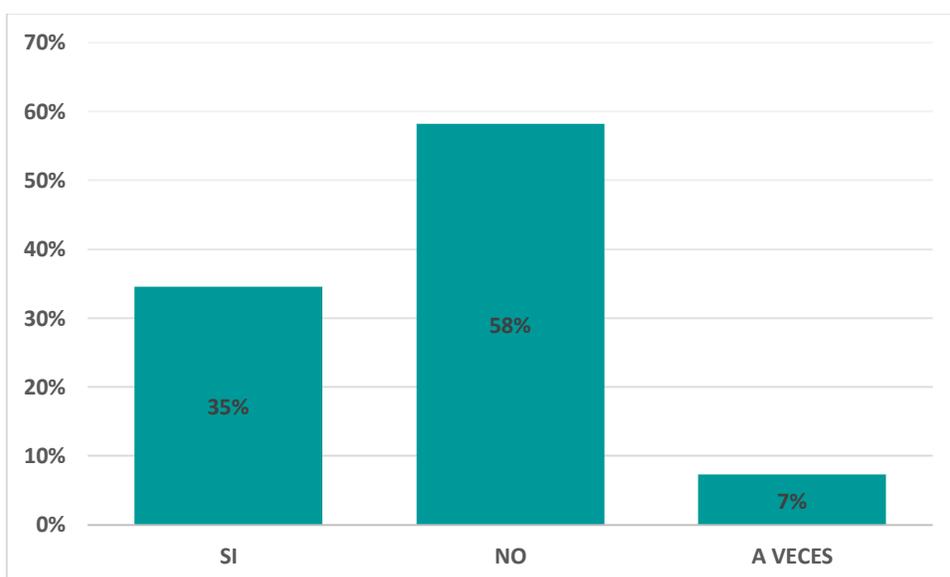


Figura N° 01 Clima Laboral

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 01, el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización si tiene un buen clima laboral, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización no tiene un buen clima laboral, y el 7% (4 trabajadores) indican que en la organización a veces si tiene un buen clima laboral.

## LIDERAZGO

### 2. ¿El jefe o líder motiva a sus colaboradores?

Tabla N° 02 Motivación Laboral

SI	19	35%
NO	25	45%
A VECES	11	20%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

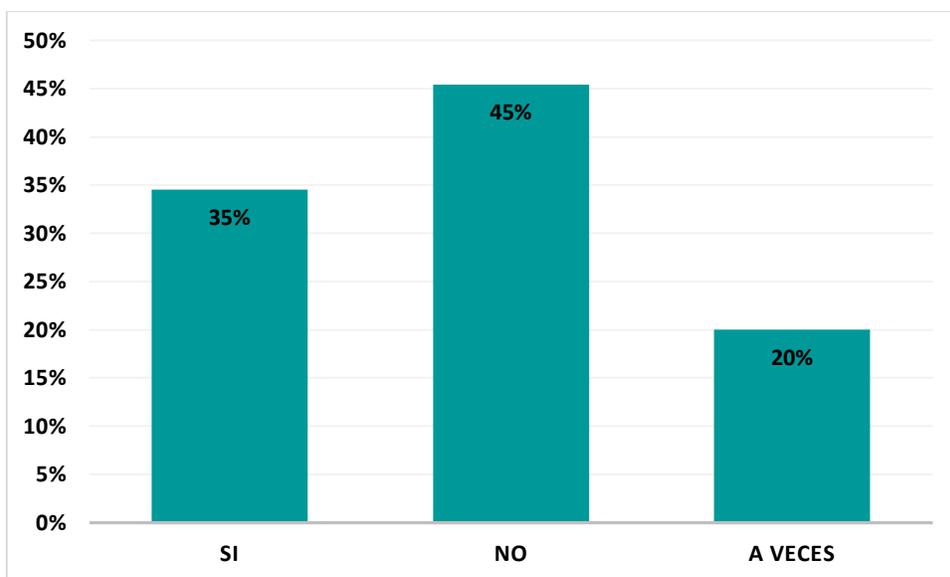


Figura N° 02 Motivación Laboral

Elaboración propia

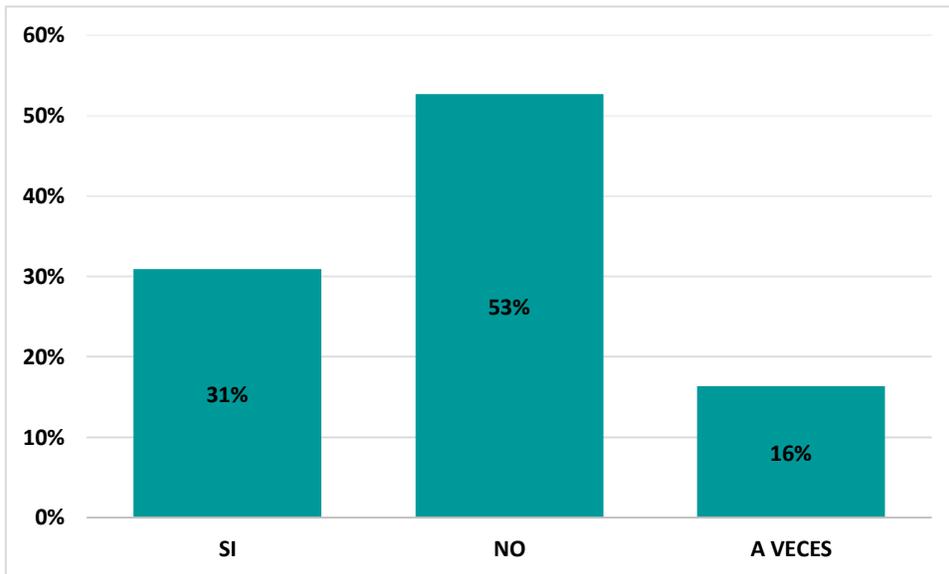
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 02, el 35% (19 trabajadores) manifiestan que, si se les motiva, sin embargo, el 45% (25 trabajadores) manifiestan que no se les motiva y el 20% (11 trabajadores) indican a veces si se les motiva.

### 3. ¿El gerente estimula el trabajo en equipo entre los colaboradores?

**Tabla N° 03 Trabajo en equipo**

SI	17	31%
NO	29	53%
A VECES	9	16%
TOTAL	55	100%

**Fuente resultados de la encuesta**



**Figura N° 03 Trabajo en equipo**

#### **Elaboración propia**

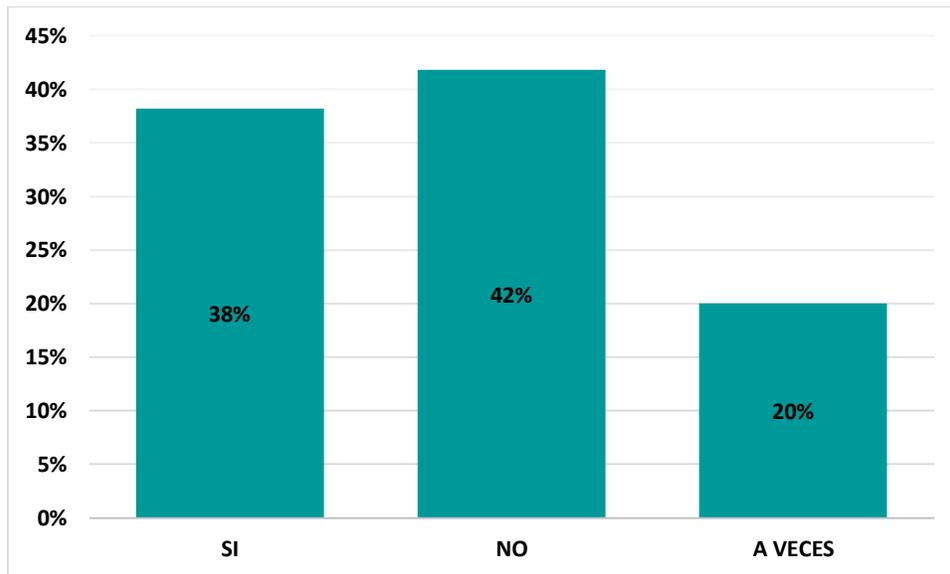
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 03, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se estimula el trabajo en equipo, mientras el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no se estimula el trabajo en equipo y el 16% (9 trabajadores) indican que a veces se les estimula el trabajo en equipo.

#### 4. ¿Existe una buena relación entre el líder y el subordinado?

**Tabla N° 04 Relación entre líder y subordinado**

SI	21	38%
NO	23	42%
A VECES	11	20%
TOTAL	55	100%

**Fuente resultados de la encuesta**



**Figura N° 04 Relación entre líder y subordinado**

**Elaboración propia**

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 04, el 38% (21 trabajadores) manifiestan que, si existe una buena relación, sin embargo, el 42% (23 trabajadores) manifiestan que no existe una buena relación entre líder y subordinado, y el 20% ( 11 trabajadores) indican a veces si existe una buena relación entre líder y subordinado.

## 5. ¿El gerente brinda confianza y apoyo a los colaboradores?

Tabla N° 05 Confianza al colaborador

SI	30	55%
NO	21	38%
A VECES	4	7%
TOTAL	55	100%

Fuente resultado de la encuesta

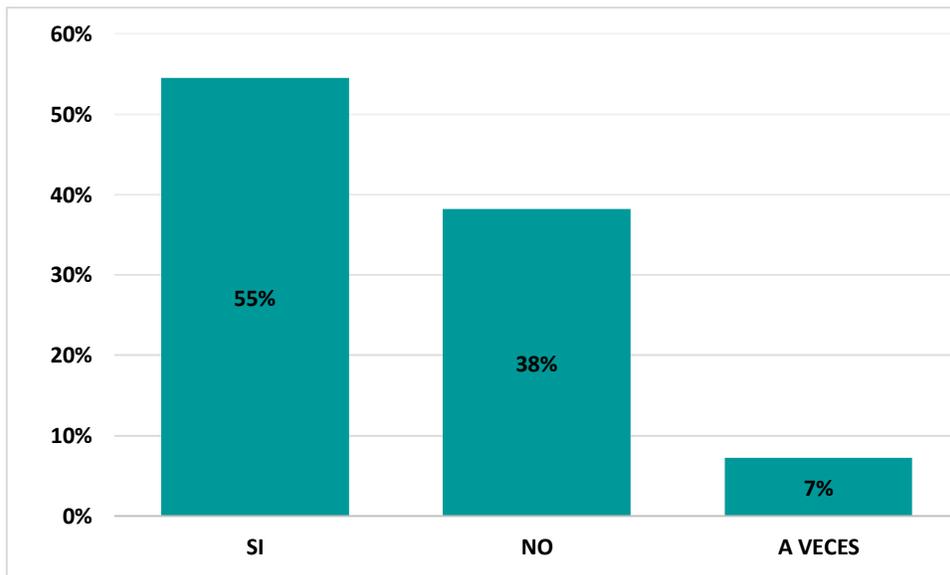


Figura N° 05 Confianza al colaborador

### Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 05, el 55% (30 trabajadores) manifiestan que el gerente si brinda confianza y apoyo a los colaboradores, sin embargo, el 38% (21 trabajadores) manifiestan que el gerente no brinda confianza y apoyo a los colaboradores, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces el líder brinda confianza y apoyo a los colaboradores.

## 6. ¿El líder o jefe escucha a los colaboradores?

Tabla N° 06 El líder escucha a los colaboradores

SI	13	24%
NO	37	67%
A VECES	5	9%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

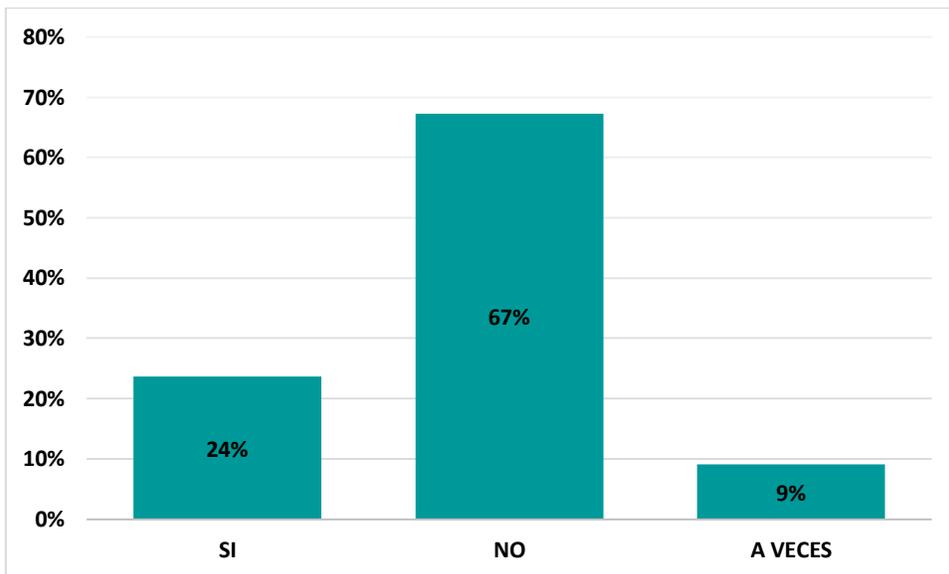


Figura N° 06 El líder escucha a los colaboradores

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 06, el 24% (13 trabajadores) manifiestan que el líder si escucha a los colaboradores, sin embargo, el 37% (67 trabajadores) manifiestan que el líder no escucha a los colaboradores, y el 9% (5 trabajadores) indican que a veces el líder si escucha a los colaboradores.

## SATISFACCIÓN LABORAL

### 7. ¿Cuenta con los materiales o recursos necesarios para poder desarrollar su trabajo?

Tabla N° 07 Materiales y recursos necesarios

SI	30	55%
NO	15	27%
A VECES	10	18%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

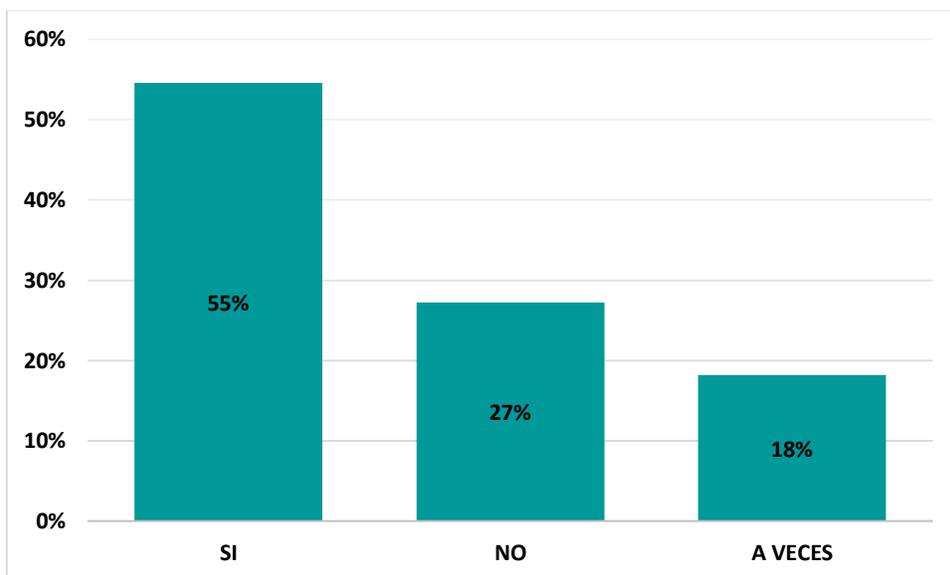


Figura N° 07 Materiales y recursos necesarios

#### Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 07, el 55% (30 trabajadores) manifiestan que la empresa si cuenta con los materiales y recursos necesarios, sin embargo, el 27% (15 trabajadores) manifiestan que no cuentan con los materiales o recursos necesarios, y el 18% (10 trabajadores) indican que a veces si cuenta con los materiales o recursos necesarios.

## 8. ¿La empresa brinda reconocimiento por los logros del trabajador?

Tabla N° 08 Reconocimiento

SI	17	31%
NO	38	69%
A VECES	0	0%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

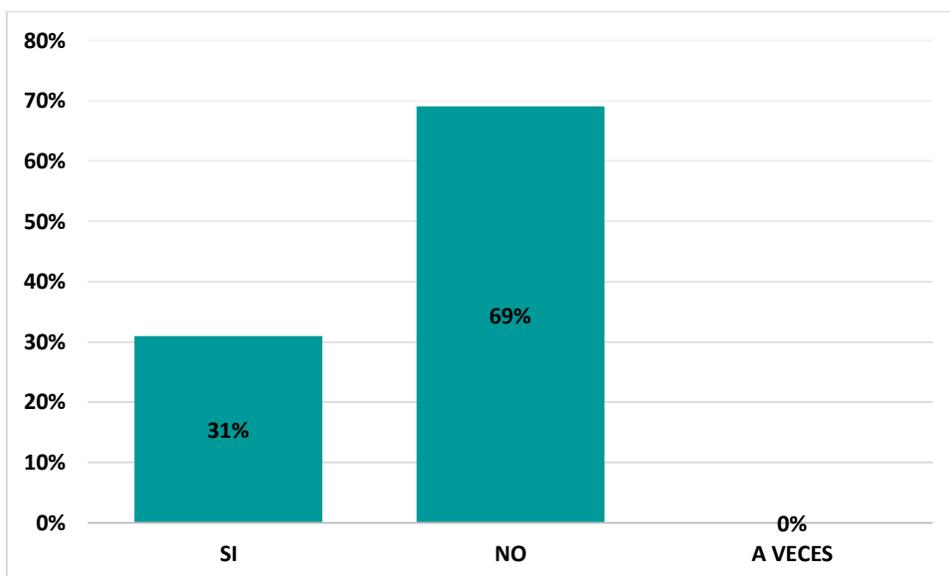


Figura N° 08 Reconocimiento

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 08, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que la empresa si brinda reconocimiento a los trabajadores, sin embargo, el 69% (38 trabajadores) manifiestan que no se les brinda reconocimientos por los logros que obtienen, y el 0% (0 trabajadores) indican que a veces se les brinda el reconocimiento.

## 9. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?

Tabla N° 09 Remuneración

SI	19	35%
NO	28	51%
A VECES	8	15%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

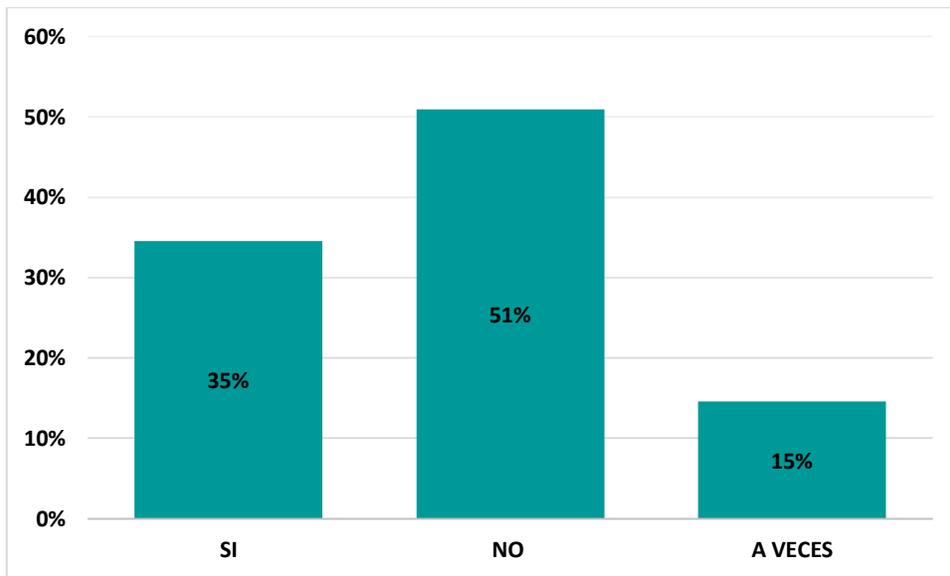


Figura N° 09 Remuneración

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 09, el 35% (19trabajadores) manifiestan que, si están de acuerdo con la remuneración que perciben, sin embargo, el 51% (28 trabajadores) manifiestan que no están de acuerdo con la remuneración que perciben y el 15%( 8 trabajadores) indican que a veces si están de acuerdo con la remuneración que perciben.

### 10. ¿Está a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa?

Tabla N° 10 Satisfacción laboral

SI	17	31%
NO	31	56%
A VECES	7	13%
TOTAL	55	100%

Fuente resultado de la encuesta

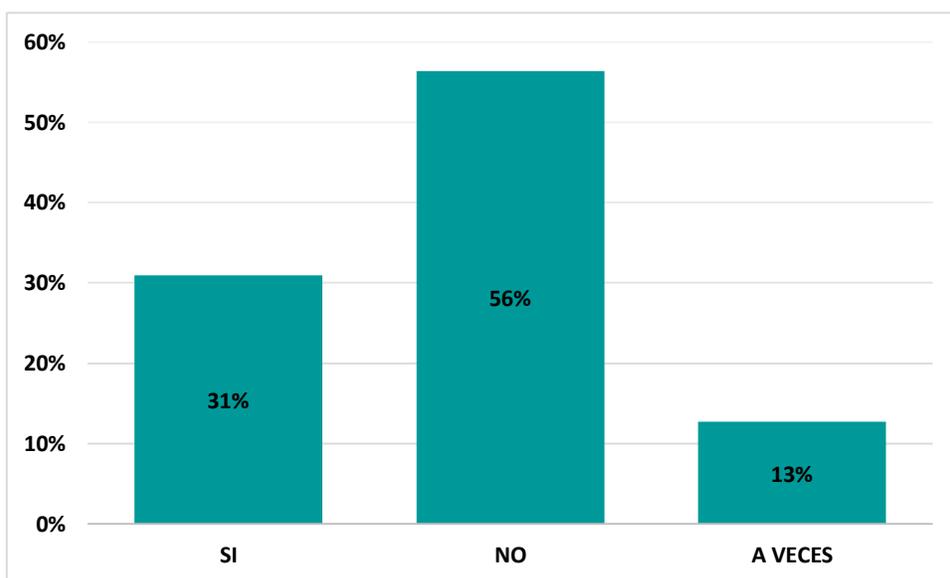


Figura N° 10 Satisfacción laboral

Elaboración propia

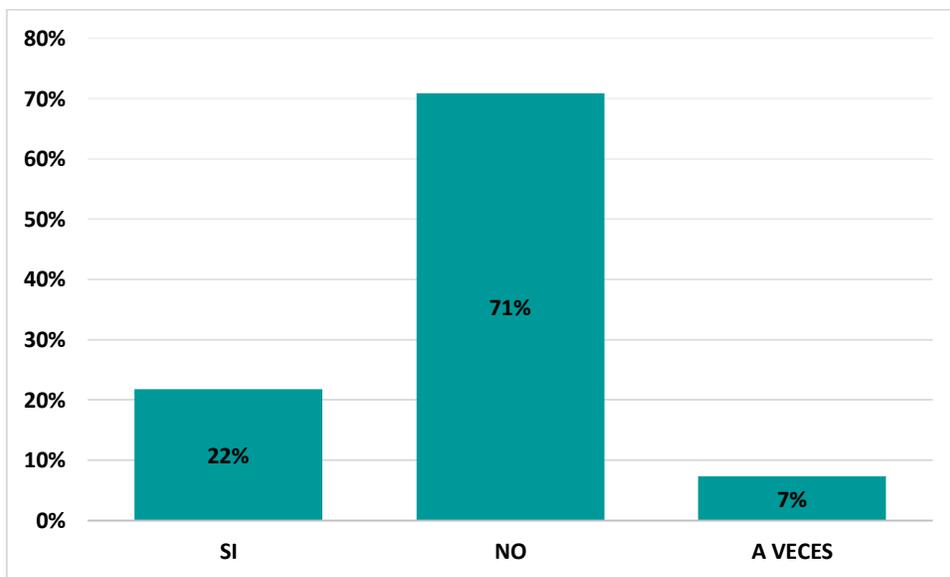
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 10, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se sienten a gusto con el trabajo que realizan, sin embargo, el 56% (31 trabajadores) manifiestan que no se sienten a gusto con el trabajo que realizan y el 13% (7 trabajadores) indican que a veces están a gusto con el trabajo que realiza dentro de la organización.

**11. ¿La empresa te brinda oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral?**

**Tabla N° 11 Oportunidad de desarrollo personal, profesional y laboral**

SI	12	22%
NO	39	71%
A VECES	4	7%
TOTAL	55	100%

**Fuente resultados de la encuesta**



**Figura N° 11 Oportunidad de desarrollo personal, profesional y laboral**

**Elaboración propia**

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 11, el 22% (12 trabajadores) manifiestan que la empresa si les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, mientras el 71% (39 trabajadores) manifiestan que no se les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, y el 7%(4 trabajadores) indican que a veces se les brinda oportunidad de desarrollo personal y profesional.

## COMUNICACIÓN

### 12. ¿Existe una comunicación fluida y armoniosa entre todos los colaboradores?

Tabla N° 12 Comunicación

SI	20	36%
NO	26	47%
A VECES	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente resultado de la encuesta

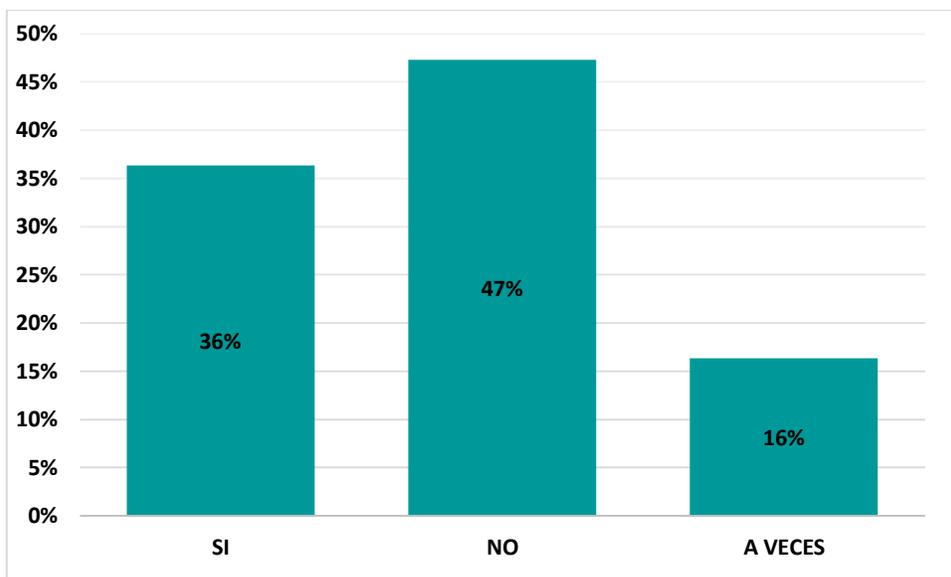


Figura N° 12 Comunicación

#### Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 12, el 36% (20 trabajadores) manifiestan que, si existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, sin embargo, el 47% (26 trabajadores) manifiestan que no existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, y el 16 % (91 trabajadores) indican que a veces existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores.

### 13. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

Tabla N° 13 Cooperación

SI	17	31%
NO	29	53%
A VECES	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente resultado de la encuesta

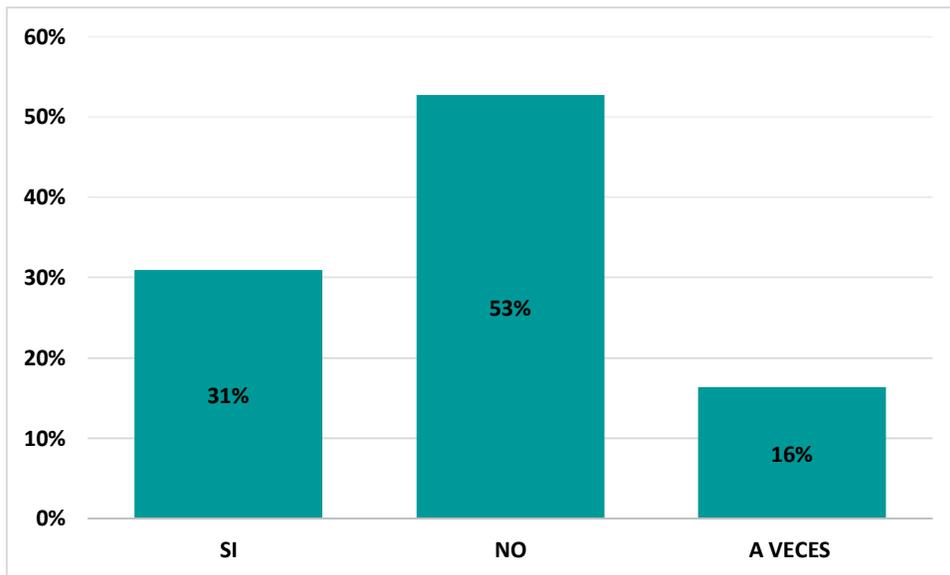


Figura N° 13 Cooperación

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 13, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que los trabajadores si cooperan entre sí, sin embargo, el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no cooperan entre sí, y el 16% (9 trabajadores) indican que tal vez si cooperan entre ellos.

#### 14. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Tabla N° 14 Compañerismo

SI	21	38%
NO	32	58%
A VECES	2	4%
TOTAL	55	100%

Fuente resultado de la encuesta

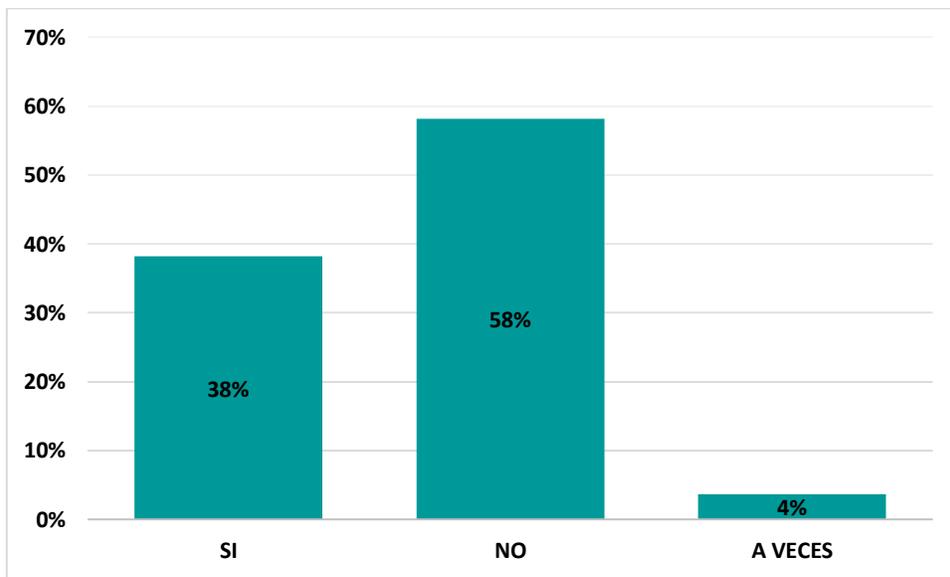


Figura N° 14 Compañerismo

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 14, el 38% (21 trabajadores) manifiestan que, si se sienten acogidos por sus compañeros de área, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) manifiestan que no se sienten acogidos por los compañeros de área, y el 4%(2 trabajadores) indican que a veces se sienten acogidos por lo compañeros de área o departamento en donde laboran.

## PRÁCTICA DE VALORES

15. ¿En su centro de trabajo existe un código de ética y/o conducta?

Tabla N° 15 Código de ética

SI	28	51%
NO	10	18%
A VECES	17	31%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

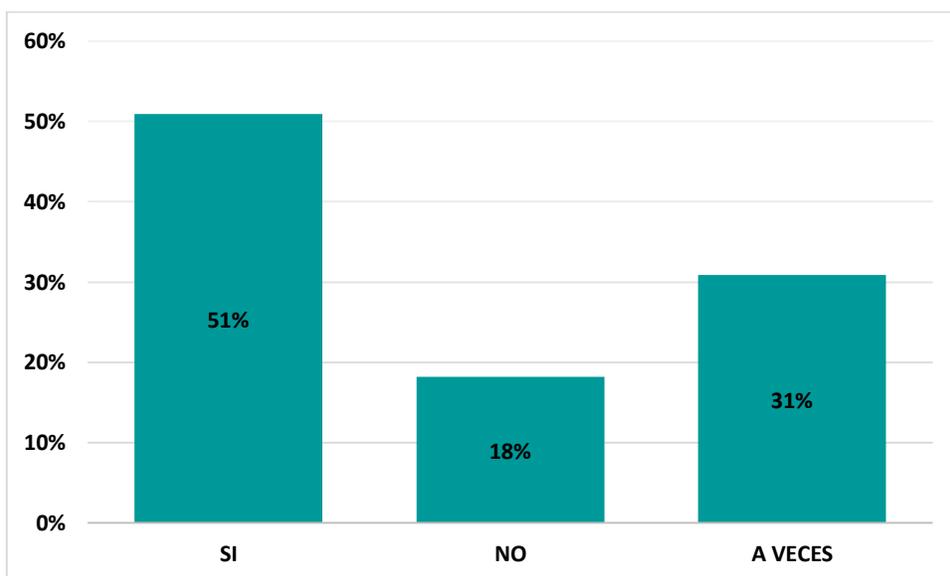


Figura N° 15 Código de ética

### Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 15, el 51% (28 trabajadores) manifiestan que, si existe un código de ética dentro de la empresa, sin embargo, el 18% (10 trabajadores) manifiestan que no existe el código de ética dentro de la empresa y el 31% (17 trabajadores) indican que a veces si existe un código de ética dentro de la empresa.

## 16. ¿Existe el compromiso de su persona con la empresa?

Tabla N° 16 Compromiso

SI	41	75%
NO	10	18%
A VECES	4	7%
TOTAL	55	100%

Fuente resultados de la encuesta

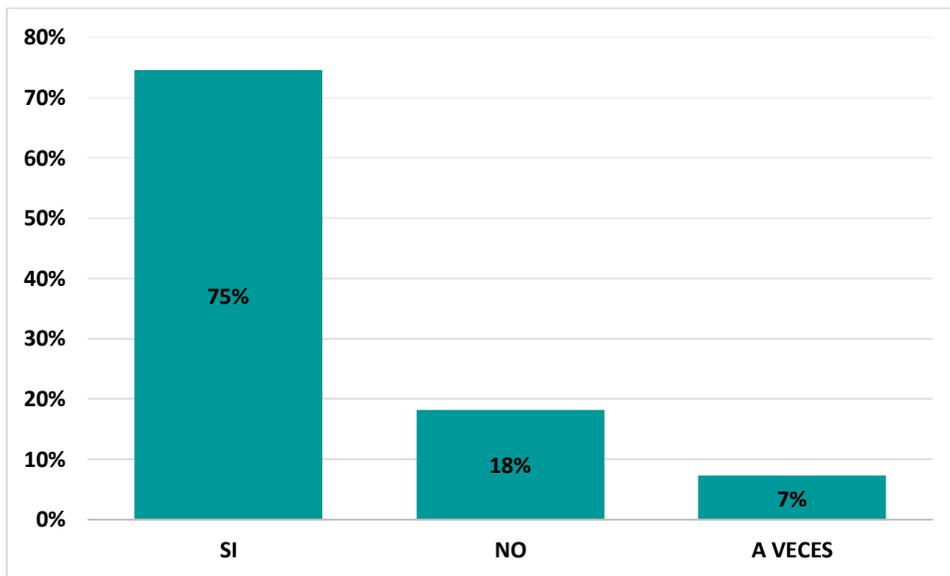


Figura N° 16 Compromiso

Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 16, el 75% (41 trabajadores) manifiestan que, si existe el compromiso de su persona con la empresa, sin embargo, el 18% (10 trabajadores) manifiestan que no existe el compromiso de su persona con la empresa, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces si existe el compromiso con la empresa.

### 17. ¿En su centro de trabajo existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes?

Tabla N° 17 Respeto

SI	34	62%
NO	6	11%
A VECES	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuentes resultados de la encuesta

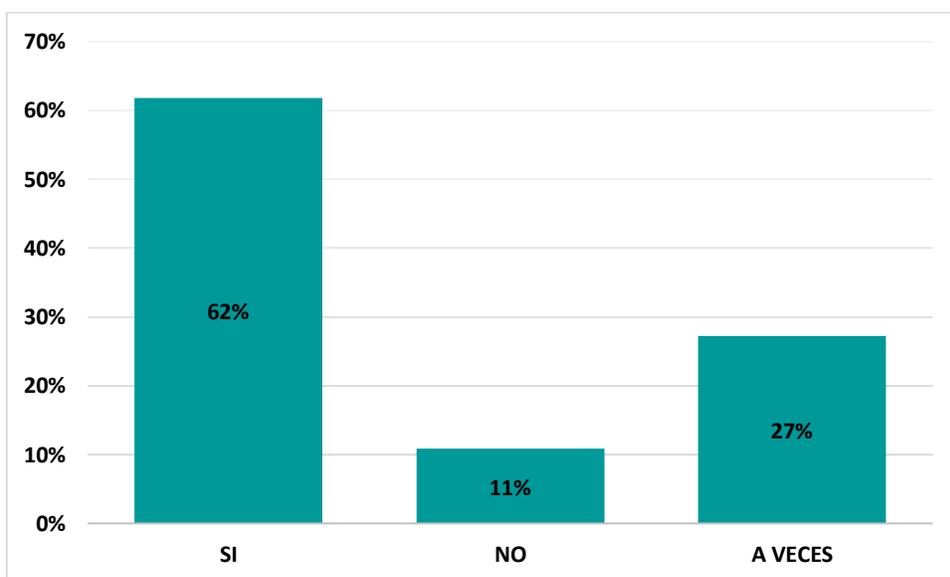


Figura N° 17 Respeto

**Elaboración propia**

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 17, el 62% (41 trabajadores) manifiestan que, si existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes, sin embargo, el 11% (6 trabajadores) manifiestan que no existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes, y el 27% (15 trabajadores) indican que a veces existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes.

## 5.2. Análisis de Resultados

- En la tabla 01, después de aplicar la encuesta respecto al clima laboral, el total de los encuestados 100%(55 trabajadores); el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización si es un buen lugar para trabajar, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que no es un buen lugar para trabajar, y el 7%(4 trabajadores) indican que la organización a veces si tiene un buen ambiente para trabajar. Esto coincide con los resultados obtenido por Marroquín Pérez (2011), en su investigación que lleva por título el Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King en su análisis muestra que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones; nunca 6.5%, rara vez 6.5%, algunas veces 37%, frecuentemente 23% y siempre 27%.
- En la tabla 02, después de aplicar la encuesta respecto a la motivación al trabajador, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores); el 35% (19 trabajadores) manifiestan que, si se les motiva, sin embargo, el 45% (25 trabajadores) manifiestan que no se les motiva y el 20%( 11 trabajadores) indican que a veces se les motiva.
- En la tabla 03, después de realizar la encuesta con respecto a la estimulación del trabajo en equipo, el total de los encuestados 100%(55 trabajadores); el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se estimula el trabajo en equipo, mientras el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no se estimula el trabajo en equipo y el 16% (9 trabajadores) indican que a veces se estimula el trabajo en equipo.
- En la tabla 04, luego de realizar las encuestas respectivas en cuanto a la pregunta si existe una buena relación entre el líder y subordinado, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 38% (21 trabajadores) manifiestan que, si existe una buena relación, sin embargo, el 42% (23 trabajadores) manifiestan que no existe una buena

relación entre líder y subordinado, y el 20% ( 11 trabajadores) indican que a veces existe una buena relación entre líder y subordinado.

- En la tabla 05, después de aplicar la encuesta respecto a que si los colaboradores cuentan con confianza y apoyo de parte del gerente o líder del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 55% (30 trabajadores) manifiestan que el gerente si brinda confianza y apoyo a los colaboradores, sin embargo, el 38% (21 trabajadores) manifiestan que el gerente no brinda confianza y apoyo a los colaboradores, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces el líder brinda confianza y apoyo a los colaboradores.
- En la tabla 06, después de aplica la encuesta respectiva en cuanto a la pregunta de si el líder de la empresa escucha a los colaboradores, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 24% (13 trabajadores) manifiestan que el líder si escucha a los colaboradores, sin embargo, el 37% (67 trabajadores) manifiestan que el líder no escucha a los colaboradores, y el 9%( 5 trabajadores) indican que a veces el líder escucha a los colaboradores. Esto significa que, en las empresas de salones de belleza, el líder no escucha las opiniones del colaborador.
- En la tabla 07, después de realizar la encuesta respecto si la empresa cuenta con los materiales o recursos necesarios para el desarrollo del trabajo, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 55% (30 trabajadores) manifiestan que la empresa si cuenta con los materiales y recursos necesarios, sin embargo, el 27% (15 trabajadores) manifiestan que no cuentan con los materiales o recursos necesarios, y el 18%( 10 trabajadores) indican que a veces cuenta con los materiales o recursos necesarios. Esto demuestra que dentro de los salones de bellezas si cuentan con los materiales requeridos para el buen desempeño del trabajo.

- En la tabla 08, después de aplicar la encuesta respecto a si la empresa brinda reconocimiento por los logros del trabajador, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 20% (17 trabajadores) manifiestan que la empresa si brinda reconocimiento a los trabajadores, sin embargo, el 69% (38 trabajadores) manifiestan que no se les brinda reconocimientos por los logros que obtienen, y el 0%( 0 trabajadores) indican que a veces se les brinda reconocimiento. Esto demuestra que dentro de los salones de belleza no se les brinda reconocimiento a sus trabajadores por los logros que realizan cada uno ellos.
- En la tabla 09, después de realizar la encuesta respecto a la remuneración, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 35% (19trabajadores) manifiestan que, si están de acuerdo con la remuneración que perciben, sin embargo, el 51% (28 trabajadores) manifiestan que no están de acuerdo con la remuneración que perciben y el 15%( 8 trabajadores) indican que a veces están de acuerdo con la remuneración que perciben. Demostrando que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con la remuneración que perciben por el desempeño que realizan.
- En la tabla 10, después de realizar la encuesta respecto a si está a gusto con el trabajo que se realiza dentro de la empresa, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se sienten a gusto con el trabajo que realizan, sin embargo, el 56% (31 trabajadores) manifiestan que no se sienten a gusto con el trabajo que realizan y el 13%( 7 trabajadores) indican que a veces están a gusto con el trabajo que realiza dentro de la organización. Demostrando que en los salones de belleza los trabajadores no se sienten a gusto con la laboral que desempeñan.

- En la tabla 11, después de realizar la encuesta respecto a que si se les brinda oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral a los colaboradores, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 22% (12 trabajadores) manifiestan que la empresa si les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, mientras el 71% (39 trabajadores) manifiestan que no se les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, y el 7%(4trabajadores) indican que a veces se les brinda oportunidad de desarrollo personal y profesional. Demostrando que la empresa no brinda oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral a los colaboradores.
- En la tabla 12, después de realizar la encuesta respecto a la comunicación fluida y armoniosa, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 36% (20 trabajadores) manifiestan que, si existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, sin embargo, el 47% (26 trabajadores) manifiestan que no existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, y el 16 % (91 trabajadores) indican que a veces existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores. Esto demuestra que la comunicación no es la adecuada entre los colaboradores de la empresa.
- En la tabla 13, después de realizar la encuesta respecto a la cooperación entre colaboradores el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 31% (17 trabajadores) manifiestan que los trabajadores si cooperan entre sí, sin embargo, el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no cooperan entre sí, y el 16% (9 trabajadores) indican a veces si cooperan entre ellos. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa no cooperan entre ellos para el desarrollo del trabajo.

- En la tabla 14, después de realizar la encuesta respecto al compañerismo, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 38% (21 trabajadores) manifiestan que, si se sienten acogidos por sus compañeros de área, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) manifiestan que no se sienten acogidos por los compañeros de área, y el 4%(2 trabajadores) indican que a veces si se sienten acogidos por lo compañeros de área o departamento en donde laboran. Demostrando que los trabajadores no se sienten acogidos por sus compañeros de trabajo.
- En la tabla 15, después de realizar la encuesta respecto al código de ética, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 51% (28 trabajadores) manifiestan que, si existe un código de ética dentro de la empresa, sin embargo, el 18% (10 trabajadores) manifiestan que no existe el código de ética dentro de la empresa y el 31% (17 trabajadores) indican que a veces si existe un código de ética dentro de la empresa. Esto demuestra que las empresas si cuentan con el código de ética y conducta.
- En la tabla 16, después de realizar la encuesta respecto al compromiso del trabajador, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 75% (41 trabajadores) manifiestan que, si existe el compromiso de su persona con la empresa, sin embargo, el 18% (10 trabajadores) manifiestan que no existe el compromiso de su persona con la empresa, y el 7%( 4 trabajadores) indican que a veces existe el compromiso con la empresa. Demostrando que la mayoría de los trabajadores se encuentran muy comprometidos con la empresa para el logro de resultados requeridos o deseados.
- En la tabla 17, después de realizar la encuesta respecto al respeto y honestidad al cliente, el total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 62% (41 trabajadores) manifiestan que, si existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes, sin embargo, el 11% (6 trabajadores) manifiestan que no existe el respeto y honestidad

en cuanto a los clientes, y el 27% ( 15 trabajadores) indican que a veces si existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes. Demostrando que en los salones de bellezas si existe el respeto y honestidad con los clientes ya que la atención adecuada es sumamente importante.

## VI. PROPUESTA DE MEJORA

<b>PROBLEMA ENCONTRADOS</b>	<b>CAUSA</b>	<b>APLICACIÓN DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Falta o carencia de la motivación laboral Ejm: 58% no existe la motivación laboral	Falta de comunicación, valoración, confianza y reconocimiento al trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar la estabilidad laboral, ambiente laboral adecuado, brindar apoyo, reconocimientos y un adecuado salario.</li> </ul>	Gerente
Relación inadecuada entre líder y colaborador. Ejm: 42% relación inadecuada	La falta de atención de parte del líder o propietario hacia el colaborador e ignorar ideas y opiniones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Integrar y tomar en cuenta las ideas y opiniones del colaborador que pueden ser muy útiles para la empresa.</li> <li>➤ Fortalecer la comunicación, a través de una política de puertas abiertas que genere la confianza del empleado hacia su jefe.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa
Falta de confianza y apoyo al trabajador. Ejm: 38%	Falta de integración de los colaboradores con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyar y confiar en la capacidad del equipo de trabajo.</li> <li>➤ Fortalecer la confianza de los colaboradores al poner en práctica las nuevas ideas proporcionadas por ellos mismos.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa
No existe el reconocimiento por los logros que realiza el trabajador. Ejm: 69%	Falta de interés en cuanto al rendimiento del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar o implementar sistemas de reconocimientos, recompensas, incentivos, regalos, premios y realizar una felicitación espontánea, para que el trabajador se sienta motivado.</li> </ul>	La empresa
Remuneración baja Ejm: 51%	Poco énfasis en cuanto a la remuneración y necesidades del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valorar a cada trabajador de acuerdo a su desempeño laboral y compromiso con la empresa.</li> </ul>	Empresa
Insatisfacción laboral Ejm: 56%	Ambiente laboral inadecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programar actividades fuera de la empresa o del trabajo, de esta manera fomentar la comunicación e interacción entre los trabajadores.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear un ambiente sano donde exista el respeto, la empatía entre los trabajadores.</li> <li>➤ Fomentar un buen ambiente laboral, formación constante, brindar equilibrio entre el trabajo y la vida personal.</li> </ul>	
Falta de oportunidad de desarrollo personal, profesional y laboral. Ejm: 71%	Interés en el crecimiento de la empresa mas no del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar oportunidades a los trabajadores en cuanto a su crecimiento personal y profesional, de esta manera se sientan motivados e comprometidos con la empresa</li> </ul>	Empresa
Comunicación inadecuada Ejm: 47%	Falta de liderazgo, motivación, integración, empatía entre los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar actividades recreativas en grupo para crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas.</li> <li>➤ Establecer dinámicas grupales para la integración y lograr una relación armoniosa entre todos los integrantes.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa
Falta de cooperación de los trabajadores. Ejm: 53%	Colaboradores basados en objetivos individuales mas no grupales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incentivar comunicación entre los integrantes.</li> <li>➤ Buscar que los colaboradores cooperen, hacer que todos se sientan importantes y valorados en la empresa.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa
Falta de compañerismo. Ejm: 58%	Individualismo de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compartir conocimientos, respetar las ideas y opiniones de las personas, establecer un buen trabajo en equipo.</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa
Falta de compromiso	Ausencia de involucramiento y valoración al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocer éxitos de cada trabajador, involucrar en los objetivos y misiones planteados de la empresa</li> </ul>	Todos los integrantes de la empresa

## PLAN DE CAPACITACIÓN

Es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante ellos las personas obtienen conocimientos, habilidades en función a los objetivos definidos de la empresa. Chiavenato (2009)

Tema	Objetivos	Descripción de la actividad resultados	Resultados
<b>Liderazgo</b>	Fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de las empresas y los propietarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los propietarios de las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, reciban cursos de capacitación sobre el liderazgo.</li> <li>➤ Incentivar el trabajo en equipo, establecer a cada trabajador un rol de este modo se sienta parte de la empresa y se llegue al cumplimiento de los objetivos.</li> <li>➤ Establecer reuniones mensuales para ver el seguimiento de los objetivos de los trabajadores.</li> </ul>	El resultado se refleja en un buen liderazgo y un adecuado trabajo en equipo y relaciones entre trabajadores, así como un mejor rendimiento laboral y organizacional.
<b>Comunicación</b>	Lograr una buena comunicación entre los trabajadores y propietarios de las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar capacitación mensual o semanal a los trabajadores a cerca de la comunicación, dándoles a entender que la comunicación asertiva es de mucha importancia para lograr un clima laboral adecuado y que eso repercute en el logro de los objetivos de la empresa.</li> <li>➤ Comunicación semanal entre el trabajador y el propietario o gerente para permitir una participación activa de trabajador respecto a sus ideas para innovar en el servicio que brinda la empresa.</li> <li>➤ Establecer actividades dinámicas como la lluvia d ideas, donde el trabajador pueda dar su idea con respecto al negocio que se dedica la empresa y de</li> </ul>	Los resultados de la siguiente propuesta, serán los que demostrarán la mejora del clima laboral; si se llevan a cabo las propuestas mencionadas, se lograra un clima laboral favorable.

		esta manera lograr involucrar al personal en el desarrollo y crecimiento de la empresa.	
<b>Recompensas y reconocimientos</b>	Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los trabajadores, de esta manera estimular la motivación laboral y la satisfacción laboral del trabajador, para el buen rendimiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar recompensas como: regalos de uso personal, membresía para comer en algún restaurante, membresía, un día de Spa gratis, entre otros.</li> <li>➤ Ofrecer diplomas al mejor trabajador del mes, reconocer mediante las Palabras que alimenten la autoestima de los trabajadores.</li> </ul>	Los resultados o beneficios se reflejan en la actitud de los trabajadores y en su comportamiento, así como en una mejora en su rendimiento laboral. El resultado se refleja en la satisfacción laboral del trabajador de esta manera se lograra un adecuado rendimiento de los trabajadores y lograr resultados positivos para la empresa.
<b>Práctica de valores</b>	Establecer reglas, normas que permitan una mejora en el trato entre trabajadores , así como algunos aspectos en su conducta y actitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar capacitación o incentivar buenos valores a los trabajadores.</li> <li>➤ Fomentar el respeto sobre las ideas, forma de ser y de pensar de las personas que se encuentren en su entorno laboral.</li> </ul>	Los resultados al cumplirse el objetivo se espera sean mejoras observables en el ambiente de honestidad, disciplina, respeto y cultura de valores de la organización.

## VII. CONCLUSIONES

- En esta tesis se describió los factores relevantes del manejo del clima laboral que son requeridas en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.
- En esta tesis se describió las características del liderazgo en las micro y pequeñas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019.
- En la siguiente investigación se describió las características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.
- En esta investigación se describió las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019.
- En esta tesis se describió las características de la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019.
  - Según el objetivo general, el clima laboral no es adecuado y favorable en las empresas de los salones de belleza del distrito de Ayacucho, ya que no existe una buena motivación al trabajador, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.
  - Según el objetivo específico 01, referido a las características de la motivación laboral se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores); el 35% (19 trabajadores) manifiestan que, si se les motiva, sin embargo, el 45% (25 trabajadores) manifiestan que no se les motiva y el 20%( 11 trabajadores) indican que a veces se les motiva. Esto demuestra que la

motivación laboral es baja en las micro y pequeñas empresas de salones de belleza.

- Según el objetivo específico 02, referido las características de la estimulación al trabajador se concluye, que del total de los encuestados 100%(55 trabajadores); De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 03, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se estimula el trabajo en equipo, mientras el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no se estimula el trabajo en equipo y el 16% (9 trabajadores) indican que a veces se estimula el trabajo en equipo. Esto demuestra que la estimulación del trabajo en equipo dentro de las organizaciones no es la adecuada.
- Según el objetivo específico 03, referido a las características de la buena relación entre líder y subordinado se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 38% (21 trabajadores) manifiestan que, si existe una buena relación, sin embargo, el 42% (23 trabajadores) manifiestan que no existe una buena relación entre líder y subordinado, y el 20%( 11 trabajadores) indican que a veces si existe una buena relación entre líder y subordinado. Esto demuestra que en las organizaciones no existe una buena relación entre líder y subordinado.
- Según el objetivo específico 04, referido a las características de confianza y apoyo se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 55% (30 trabajadores) manifiestan que el gerente si brinda confianza y apoyo a los colaboradores, sin embargo, el 38% (21 trabajadores) manifiestan que el gerente no brinda confianza y apoyo a los colaboradores, y el 7%( 4 trabajadores) indican que a veces el líder si brinda confianza y apoyo a los

colaboradores. Demostrando que los trabajadores no cuentan con la confianza y apoyo de los gerentes de las micro y pequeñas empresas de salones de belleza.

- Según el objetivo específico 05, referido a las características de la escucha asertiva a los colaboradores se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 24% (13 trabajadores) manifiestan que el líder si escucha a los colaboradores, sin embargo, el 37% (67 trabajadores) manifiestan que el líder no escucha a los colaboradores, y el 9%( 5 trabajadores) indican que a veces el líder si escucha a los colaboradores. Esto significa que, en las empresas de salones de belleza, el líder no escucha las opiniones del colaborador.
- Según el objetivo específico 07, referido a las características de recursos o materiales necesarios se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 55% (30 trabajadores) manifiestan que la empresa si cuenta con los materiales y recursos necesarios, sin embargo, el 27% (15 trabajadores) manifiestan que no cuentan con los materiales o recursos necesarios, y el 18%( 10 trabajadores) indican que a veces cuenta con los materiales o recursos necesarios. Esto demuestra que dentro de los salones de bellezas si cuentan con los materiales requeridos para el buen desempeño del trabajo.
- Según el objetivo específico 08, referido a las características del reconocimiento al trabajador se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 20% (17 trabajadores) manifiestan que la empresa si brinda reconocimiento a los trabajadores, sin embargo, el 69% (38

trabajadores) manifiestan que no se les brinda reconocimientos por los logros que obtienen, y el 0% ( 0 trabajadores) indican que a veces si se les brinda el reconocimiento. Esto demuestra que dentro de los salones de belleza no se les brinda reconocimiento a sus trabajadores por los logros que realizan cada uno ellos.

- Según el objetivo específico 09, referido a las características de la remuneración se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 35% (19trabajadores) manifiestan que, si están de acuerdo con la remuneración que perciben, sin embargo, el 51% (28 trabajadores) manifiestan que no están de acuerdo con la remuneración que perciben y el 15%( 8 trabajadores) indican que a veces e están de acuerdo con la remuneración que perciben. Demostrando que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con la remuneración que perciben por el desempeño que realizan.
- Según el objetivo específico 10, referido a las características de la satisfacción laboral se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) , el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, si se sienten a gusto con el trabajo que realizan, sin embargo, el 56% (31 trabajadores) manifiestan que no se sienten a gusto con el trabajo que realizan y el 13%( 7 trabajadores) indican que a veces si están a gusto con el trabajo que realiza dentro de la organización Demostrando que en los salones de belleza los trabajadores no se sienten a gusto con la laboral que desempeñan.
- Según el objetivo específico 11, referido a las características de las oportunidades del desarrollo del personal se concluye que del total de los

encuestados 100% (55 trabajadores) el 22% (12 trabajadores) manifiestan que la empresa si les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, mientras el 71% (39 trabajadores) manifiestan que no se les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, y el 7%(4trabajadores) indican que a veces si se les brinda oportunidad de desarrollo personal y profesional. Demostrando que la empresa no brinda oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral a los colaboradores.

- Según el objetivo específico 12, referido a las características de la comunicación se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores) el 36% (20 trabajadores) manifiestan que, si existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, sin embargo, el 47% (26 trabajadores) manifiestan que no existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores, y el 16 % (9 trabajadores) indican que a veces si existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores. Esto demuestra que la comunicación no es la adecuada entre los colaboradores de la empresa.
- Según el objetivo específico 14, referido a las características de la cooperación se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores), el 31% (17 trabajadores) manifiestan que los trabajadores si cooperan entre sí, sin embargo, el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no cooperan entre sí, y el 16% (9 trabajadores) indican que a veces si cooperan entre ellos. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa no cooperan entre ellos para el desarrollo del trabajo.

## **VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **8.1.Recomendaciones**

- Se recomienda a los propietarios de las Micro y Pequeñas empresas, rubro salones de belleza que para lograr un clima laboral adecuado y favorable debe fomentar el respeto entre todos los integrantes de la empresa, escuchar a los trabajadores, mantener el orden y la calma cuando se presente cualquier tipo de problema, tomar en cuenta las opiniones e ideas del colaborador, tener un acercamiento y confianza con el trabajador.
- Se recomienda a los propietarios de las Micro y pequeñas del rubro salones de belleza en enfocarse en la motivación al personal tanto con la motivación intrínseca o extrínsecamente ya que ambas motivaciones se dan de manera simultánea.
- Se recomienda a los dueños de las micro y pequeñas construir confianza entre todos los trabajadores, involucrar al personal en las decisiones, impulsar la comunicación para el logro de un adecuado trabajo en equipo e ir bien encaminado hacia el logro de los objetivos.
- Se recomienda a los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas entablar una buena relación tanto con colegas como con los altos mandos ya que esto es la clave para tener una jornada de trabajo donde reine la motivación y la productividad tan buscada por todos los integrantes de las empresas.
- Se recomienda a las micro y pequeñas empresas fomentar la confianza a todo el equipo de trabajo, de esta manera crear un ambiente de trabajo más óptimo, eficiente, creativo e integrador.

- Se recomienda que el líder de las micro y pequeñas empresas tomen en cuenta al personal en las decisiones que se da dentro de la empresa, establecer la escucha interna, ya que esto va ayudar a crear un ambiente sano y saludable.
- Se recomienda a las micro pequeñas empresas crear un clima de respeto, cooperación de los trabajadores en lugar de competir, practicar la empatía, construir un ambiente físico agradable y buscar un líder adecuado donde conozca los potenciales de cada colaborador.
- Se recomienda a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de salones de belleza implementar todos los materiales primordiales, que se necesitan para desarrollar una adecuada labor y cumplir con las necesidades de cada cliente.
- Se recomienda a los dueños de las micro y pequeñas empresas de salones de belleza a valorar el esfuerzo del colaborador, brindar reconocimientos como con: bonificaciones, regalos, salidas y viajes, felicitar logros, etc.
- Se recomienda a las micro y pequeñas empresas de salones de belleza a brindar a cada trabajador oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral, de esta manera ellos puedan desarrollar sus máximas potencialidades y estar comprometidos con la empresa.
- Se recomienda a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de salones de belleza que se deben establecer unas reuniones y encuentros, periódicos para lograr que los trabajadores se conozcan e integren más dentro del grupo, realizar actividades recreativas en grupo para crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas. Establecer dinámicas grupales para la integración y lograr una relación armoniosa entre todos los integrantes.

- Se recomienda a las micro y pequeñas empresas de salones de belleza fomentar el compañerismo, aprender a escuchar, evitar las críticas malintencionadas, practicar la empatía de esta manera lograr un ambiente acogedor entre todos los integrantes de la empresa.
- Se recomienda a las micro y pequeñas empresas de salones de belleza establecer reglas de conducta, incentivar e inculcar buenos valores al personal de esta manera influir cordialidad, respeto y honestidad al cliente.

## **IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aita, C. (2014). Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú. Chiclayo.
- Alvarez, M. (2006). Clima Organizacional.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica). Episteme.
- Chau, E. (2018). Produce: Micro y Pequeñas Empresas. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- 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.
- Escalante, N. (2017). Ayacucho 80% de la empresas creadas estan destinados al fracaso. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-80-de-empresas-creadas-estan-destinados-al-fracaso-749942/>
- Escobar, M. M. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29 (50) 207-216. Obtenido de Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797010>
- Gellerman. (1960). Clima Laboral.
- Gilmer, F. y. (1964). Aportaciones sobre el clima laboral.

- Giraudier, M. (2004). Como gestionar el clima laboral.
- Hidalgo, U. A. (Julio de 2011). Clima laboral.
- Javier, C. Z. (2016). Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y Docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. UNAN- Managua. Nicaragua.
- Likert, R. (1968). La Teoría del Clima Organizacional.
- López, S. (Junio de 2018). Clima organizacional en la dirección regional de Ayacucho. Ayacucho.
- Luna, R. (11 de Enero de 2018). Clima laboral en las organizaciones .
- Naveros, R. (2012). El estudio del clima organizacional y la rentabilidad en los restaurantes del Distrito de San Andrés. Chincha.
- Palma, S. (2004). Clima Organizacional.
- Pérez, M. Y. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Guatemala.
- Rodríguez. (2001). Características del clima organizacional.
- Studio, C. (18 de JUNIO de 2018). <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232>.
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, U. (2016). Código de Ética para la Investigación.

Valero, M. F. (2009). propuesta de optimizacion del clima laboral del gimnasio superior a partir del reconocimiento de sus características internas. Florida blanca.

Velarde, R. A. (2018). "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las Mypes de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estetica y belleza".  
Lima, Perú.

Yovana, R. Y. (2013). Clima Organizacional y Desempeño del Docente en la Institución Educativa los Libertadores, Ayacucho.

## **X. ANEXOS**

## ANEXO 01: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### INSTRUMENTO CLIMA LABORAL

**Estimado trabajador:**

El cuestionario que Ud. va a responder es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre cómo percibe el clima laboral en su centro de trabajo. Se le formulara a continuación una serie de preguntas, las cuales, en su calidad de colaborador, le agradeceremos responder con la mayor sinceridad posible, teniendo plena garantía de que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y veraz.

Marque con aspa "X" la alternativa que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

1= Sí 2= No 3= A Veces

		1 (Sí)	2 (No)	3 A VECES
	<b>LIDERAZGO</b>			
1	¿ Considera que la organización tiene un buen clima laboral?			
2	¿El jefe o líder motiva a sus colaboradores?			
3	¿El gerente estimula el trabajo en equipo entre los colaboradores?			
4	¿Existe una buena relación entre el líder y el colaborador?			
5	¿ El gerente brinda confianza y apoyo a los colaboradores?			
6	¿ El jefe o líder escucha a los colaboradores?			
	<b>SATISFACCION LABORAL</b>			
7	¿ Cuenta con los materiales o recursos necesarios para poder desarrollar su trabajo?			
8	¿La empresa brinda reconocimiento por los logros del trabajador?			
9	¿Esta de acuerdo con la remuneración que percibe?			
10	¿Esta a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa?			
11	La empresa te brinda oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral?			
	<b>COMUNICACION</b>			
12	¿ Existe una comunicación fluida y armoniosa entre todos los colaboradores?			
13	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre si?			
14	¿ Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?			
	<b>PRACTICA DE VALORES</b>			
15	¿En su centro de trabajo existe un código de ética y/o conducta?			
16	¿ Existe el compromiso de su persona con la empresa?			
17	¿ En su centro de trabajo existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes?			



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo LIC. DAVID BALVIN RAMÍREZ ..... identificado  
con DNI N° 09883224 ..... CARNÉ DE COLEGIO 09971 .....  
Con el grado de LIC. EN ADMINISTRACIÓN .....

Por el medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos encuesta, elaborado por la Bachiller TARCIS YOLINA SANCHEZ AVILA con DNI N° 74347414, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población- muestra seleccionada para el trabajo de investigación Titulado "PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SALONES DE BELLEZA, DISTRITO AYACUCHO, 2019", que se encuentra realizando.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

  
.....  
DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971

**ANEXO 03: SOLICITUD A LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE AYACUCHO PARA PEDIR INFORMACIÓN SOBRE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SALONES DE BELLEZA**

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Centro  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
Centro de Atención al Vecino  
14 MAY 2019  
Rub. N° 12639  
N° Folio 01 Hora 5:26  
Paseo Comercio

SOLICITO: INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS  
FORMALES CON LICENCIA RUBRO SALONES  
DE BELLEZA (CENTROS DE ESTÉTICA)

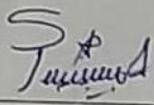
SEÑOR:  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO AYACUCHO

Yo, SANCHEZ AVILA, TARCIS YOLINA,  
identificada con DNI N° 74347414 con domicilio  
en la Av. Arenales N° 548 Distrito San Juan  
Bautista, Teléfono 927891012. ante Ud.  
Respetuosamente me presento y expongo.

Tengo el agrado a dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote y requiero información con suma urgencia sobre las empresas que son formales y que cuentan con licencia de funcionamiento en el rubro de salones de belleza para un proyecto de investigación de dicha universidad.

**POR LO EXPUESTO**  
Señor, ruego a usted acceder mi petición, por ser justa.

Ayacucho 14 de mayo del 2019

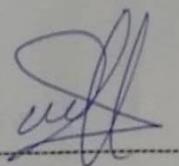
  
SANCHEZ AVILA TARCIS YOLINA  
DNI N°: 74347414

**ANEXO 04: AUTORIZACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SALONES DE BELLEZA PARA REALIZAR LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES.**

Ayacucho, 15 de mayo del 2019.

**AUTORIZACIÓN**

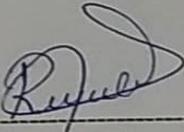
Yo... YUM. ANDRES TOMAYHA HUAMANI..... identificado con DNI  
N° 98311395..... administrador(a) del Centro de estética  
YOLIANA SALON & SPA..... autorizo a la Bachiller Tarcis Yolina Sanchez  
Avila identificada con DNI 74347414, para aplicar sus encuestas a los trabajadores del salón  
de belleza.

  
-----  
Firma

Ayacucho, 15 de mayo del 2019.

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Ramos Tamba Elizabeth ..... identificado con DNI  
Nº 38274354 ..... administrador(a) del Centro de estética  
Salón spa Ely ..... autorizo a la Bachiller Tarcis Yolina Sanchez  
Avila identificada con DNI 74347414, para aplicar sus encuestas a los trabajadores del salón  
de belleza.

  
-----  
Firma

## REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA





## ANEXO 05: TURNITIN

### Clima laboral

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---