



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION
DE OBRAS EN GENERAL: CASO EMPRESA LUCS
CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.
DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

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

AUTORA

BR. PILLACA SOTO, JHOSELYN ROSMY

ORCID: 0000-0001-5006-3729

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

- ✓ **BR. PILLACA SOTO, JHOSELYN ROSMY.**

ORCID: 0000-0001-5006-3729

ASESOR

- ✓ **MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

ORCID: 0000-0002-4052-5018

JURADOS

- ✓ **BERROCAL CHILCCE, JUDITH (PRESIDENTA)**

ORCID: 0000-0002-9569-9824

- ✓ **JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)**

ORCID: 0000-0002-6611-9480

- ✓ **TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)**

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Berrocal Chilce, Judith.

PRESIDENTA

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

(MIEMBRO)

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

(MIEMBRO)

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento y gratitud de todo corazón a mi Madre por su apoyo incondicional, por ser una madre ejemplar e inculcarme valores y principios que me resaltan y ser el pilar para cumplir todos mis sueños y objetivos, gracias a ella soy una gran profesional, a mi asesor Mgtr. Quispe Medina, Wilber por haber compartido sus conocimientos durante toda mi preparación y realización de nuestra tesis, y de manera especial, a mi enamorado Cristhian Ángelo por motivarme a seguir adelante y ser mi apoyo en la realización como profesional. .

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mi Amado Abuelo MIGUEL SOTO CENTENO, por jamás haberme hecho falta del amor de Padre y haberme guiado durante todo este tiempo, quien descanza en Paz, a mi Madre Mirian Soto Aquise, a quien amo demasiado, a mi Hermano Kevin, mi hermanita Dasha, amigos y familiares, por su apoyo incondicional en la consecución de mis metas y objetivos y la gran motivación que me dieron para la realización de esta Tesis.

RESUMEN

El clima organizacional plantea que el comportamiento asumido por los colaboradores depende directamente del comportamiento administrativo, las condiciones organizacionales. Por tanto la presente investigación plantea el siguiente problema, ¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019? Como Objetivo General, Describir las características del clima laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019. La Metodología es de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un Nivel de investigación Descriptiva con un diseño No experimental-Transversal. Con una Población finita, la Micro y pequeña empresa LUCS Consultores y contratistas generales S.R.L con una muestra de 18 Trabajadores, técnica utilizada es la encuesta, como instrumento el cuestionario que consta de 24 preguntas. Los resultados obtenidos: Comportamiento Organizacional (Rendimiento Laboral) Eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente en todas las áreas un 66.67% casi siempre, Se practica el Liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre , se pone en práctica los Valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la Micro y pequeña Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L, un comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, y se practican los valores y el liderazgo.

Palabras Claves: Clima Laboral, Comunicación, Comportamiento, Integración, Liderazgo, Valores.

ABSTRACT

The organizational climate suggests that the behavior assumed by the employees depends directly on the administrative behavior, the organizational conditions. Therefore, this research raises the following problem: What are the characteristics of the Labor Climate in the Micro and Small Business Sector Consulting and Work Execution in general, Case Company: LUCS consultores y contratadores Generales S.R.L of the District of Ayacucho, 2019? As a General Objective, Describe the characteristics of the work environment in the Micro and Small Business Sector Consulting and Work Execution in general, Case Company: LUCS consultants and general contractors SRL of the District of Ayacucho, 2019. The Methodology is of type Applied with quantitative approach, presents a Descriptive Research Level with a Non-experimental-Transversal design. With a Finite Population, the Micro and small business LUCS Consultores y contratadores general S.R.L with a sample of 18 Workers, the technique used is the survey, as an instrument the questionnaire consisting of 24 questions. The results obtained: Organizational Behavior (Work Performance) Efficient in 77.78% almost always, ease of integration in 77.78% almost always, efficient communication in all areas 66.67% almost always, Leadership (teamwork) is practiced 100% almost always, and values are put into practice at 88.89%. It was concluded that there is a favorable working climate in the Micro and Small Business LUCS Consultores y Contradores Generales S.R.L, efficient organizational behavior, ease of integration, efficient communication, values and leadership are practiced.

Keywords: Work Climate, Communication, Behavior, Integration, Leadership, Values.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
I. INTRODUCCION	12
II. REVISION DE LA LITERATURA:	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	28
III. HIPOTESIS.....	54
IV. METODOLOGIA:	55
4.1. Tipo de la investigación.-	55
4.2. Nivel de la investigación.....	55
4.3. Diseño de la investigación	55
4.4. Población y Muestra.....	56
4.5. Definición y Operacionalizacion de variables	57
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
4.7. Plan de análisis.....	58
4.8. Matriz de consistencia.....	59
4.9. Principios éticos	60
V. RESULTADOS.....	61
5.1. Resultados	61
5.2. Análisis De Resultados	86
5.3. Propuesta de Mejora.....	92
VI. CONCLUSIONES	94
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	97
7.1. Recomendaciones.....	97
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
ANEXOS	102

Anexo N° 01	102
Anexo N° 02	104
Anexo N°03	106
Anexo N° 04	107
Anexo N° 05	108

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 0 1 RENDIMIENTO LABORAL	61
TABLA N° 0 2 RETOS Y OPORTUNIDAD PERSONAL	62
TABLA N° 0 3 RECURSOS Y MATERIAL DE TRABAJO	64
TABLA N° 0 4 SATISFACCIÓN LABORAL	65
TABLA N° 0 5 ORGULLO DE TRABAJO	66
TABLA N° 0 6 VALORACIÓN EMPRESARIAL	67
TABLA N° 0 7 SUELDO	68
TABLA N° 0 8 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	69
TABLA N° 0 9 ORGANIZACIÓN Y ORDEN.....	70
TABLA N° 0 10 INTEGRACIÓN	71
TABLA N° 0 11 SUGERENCIAS Y CONSEJOS A LA ALTA DIRECCIÓN.....	72
TABLA N° 0 12 CONOCIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	73
TABLA N° 0 13 TOMA DE DECISIONES	74
TABLA N° 0 14 TOMA DE DECISIONES Y PLANIFICACIÓN	75
TABLA N° 0 15 FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	76
TABLA N° 0 16 FACILIDAD DE RELACIÓN.....	77
TABLA N° 0 17 RELACIÓN LABORAL	78
TABLA N° 0 18 PRÁCTICA DE VALORES	79
TABLA N° 0 19 FOMENTACIÓN DE VALORES	80
TABLA N° 0 20 CUMPLIMIENTO DE VALORES.....	81
TABLA N° 0 21 DESARROLLO PERSONAL.....	82
TABLA N° 0 22 TRABAJO EN EQUIPO	83
TABLA N° 0 23 PRO-ACTIVIDAD	84
TABLA N° 0 24 ESCUCHA A SU EQUIPO	85

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 0 1 RENDIMIENTO LABORAL	61
GRAFICO N° 0 2 RETOS Y OPORTUNIDAD PERSONAL	63
GRAFICO N° 0 3 RECURSOS Y MATERIAL DE TRABAJO	64
GRAFICO N° 0 4 SATISFACCIÓN LABORAL	65
GRAFICO N° 0 5 ORGULLO DE TRABAJO	66
GRAFICO N° 0 6 VALORACIÓN EMPRESARIAL	67
GRAFICO N° 0 7 SUELDO	68
GRAFICO N° 0 8 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	69
GRAFICO N° 0 9 ORGANIZACIÓN Y ORDEN	70
GRAFICO N° 0 10 INTEGRACIÓN	71
GRAFICO N° 0 11 SUGERENCIAS Y CONSEJOS A LA ALTA DIRECCIÓN	72
GRAFICO N° 0 12 CONOCIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	73
GRAFICO N° 0 13 TOMA DE DECISIONES	74
GRAFICO N° 0 14 TOMA DE DECISIONES Y PLANIFICACIÓN	75
GRAFICO N° 0 15 FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	76
GRAFICO N° 0 16 FACILIDAD DE RELACIÓN	77
GRAFICO N° 0 17 RELACIÓN LABORAL	78
GRAFICO N° 0 18 PRÁCTICA DE VALORES	79
GRAFICO N° 0 19 FOMENTACIÓN DE VALORES	80
GRAFICO N° 0 20 CUMPLIMIENTO DE VALORES	81
GRAFICO N° 0 21 DESARROLLO PERSONAL	82
GRAFICO N° 0 22 TRABAJO EN EQUIPO	83
GRAFICO N° 0 23 PRO-ACTIVIDAD	84
GRAFICO N° 0 24 ESCUCHA A SU EQUIPO	85

I. INTRODUCCION

En los últimos tiempos, las Micro y Pequeñas Empresas han cobrado relevancia, en cuanto a la importancia de estas empresas como generadoras de empleo y como posibles motores de crecimiento económico, la literatura reciente destaca la importante contribución que la empresa pequeña puede hacer para fortalecer el desempeño general de una economía. Si bien es probable que existan algunos bienes y servicios cuya producción en pequeña escala tiene un mercado específico, es rentable y constituye una actividad sostenible. Las Micro y Pequeñas Empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI).

En resumidas cuentas la importancia de las Micro y Pequeñas Empresas como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, Son la principal fuente de desarrollo del sector privado, Mejoran la distribución del ingreso, Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Rivera, 2015).

El problema General de esta investigación, ¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?

El Objetivo General será, Describir las características del clima laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Objetivos específicos

1. **O.E1.** Describir las características del Comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.
2. **O. E2.** Describir las características de la Integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.
3. **O.E3.** Describir las características de la Comunicación en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.
4. **O. E4.** Describir las características del Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

5. **O. E5.** Describir las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Esta investigación se justifica, gracias a que en base a este trabajo se obtuvo información teórica, y servirá de base para muchas Micro y Pequeñas Empresas, ya que en la actualidad, existe competencia, tecnología avanzada, para de alguna manera apoye en su crecimiento y desarrollo ya sea organizacionalmente, estructuralmente, y en el proceso de sus actividades. Además se justifica porque permite, conocer las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas que aplican. El clima Laboral las cuales permanecerán en el mercado generando empleo que beneficiara a la sociedad.

También se justifica porque esta investigación permite a los Gerentes de todas la Micro y Pequeñas Empresas, rubro Consultoría y Ejecución de Obra , a poder dirigir mejor sus empresas y organizaciones, a realizar mejores climas laborales, Desarrollar Liderazgo, practica de valores, generar un comportamiento Organizacional Eficiente, ser mucho más competitivos frente a nuevas competencias que les permita, surgir y mostrar la capacidad que tienen ante las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables y fortalecer su competitividad de la empresa.

Se justifica porque, beneficia a los futuros empresarios para una mejor gestión proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación del Clima Laboral calidad en las Micro y Pequeñas Empresas.

Las Micro y Pequeñas Empresas, también necesitan contar con un plan que les permita, no sólo crecer, sino mantenerse en el mercado como empresas competitivas. Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de las Micro y Pequeñas Empresas, quien con la aplicación de un buen Clima Laboral, Lograrán permanecer en el mercado competitivo generando puestos de trabajo elevando el nivel de vida de la ciudadanía del área de influencia de la Micro y Pequeñas Empresas.

La Metodología utilizada en esta investigación es de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un Nivel de investigación Descriptiva con un diseño No experimental-Transversal. Con una Población finita, la Micro y pequeña empresa LUCS Consultores y contratistas generales S.R.L con una muestra de 18 Trabajadores, técnica utilizada es la encuesta, como instrumento el cuestionario que consta de 24 preguntas.

Los resultados obtenidos: Comportamiento Organizacional (Rendimiento Laboral) Eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente en todas las áreas un 66.67% casi siempre, Se practica el Liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre, se pone en práctica los Valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la Micro y pequeña Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L, comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, se practican los valores y el liderazgo.

En la presente investigación se describió las características del Clima Laboral en la Micro y pequeña Empresa rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Se llegó a la siguiente conclusión Según al Objetivo General, Sobre las características del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, De acuerdo a la encuesta realizada a los 18 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable, ya que los trabajadores indican que en la empresa hay un buen comportamiento Organizacional, (Rendimiento Laboral Eficiente, Satisfacción Laboral de todos los trabajadores). También se concluye que en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas (buena relación de trabajadores y facilidad de toma de decisiones), Se Practica el Liderazgo (hay desarrollo personal y se fomenta el trabajo en equipo) casi siempre se Pone en práctica los valores como el: Compromiso, Honestidad, Lealtad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, Puntualidad.

II. REVISION DE LA LITERATURA:

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes Internacionales.

(GARCIA CORREA, 2018), En su tesis “*Plan De Acción Para Mejorar El Clima Organizacional En La Constructora Jr S.A.S En La Ciudad De Cucuta Norte De Santander*”. Para optar el título de Ingeniero Industrial. Plantea lo siguiente, que un buen clima organizacional facilita el buen desempeño y aumenta la productividad y su vez alienta la participación de los trabajadores de la empresa, creando una conducta madura de todos sus miembros y permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus actividades laborales dentro de la misma. Por tal razón, el siguiente proyecto de investigación realizó un análisis psicosocial que permita poner en marcha un plan de mejoramiento del clima organizacional en la empresa Constructora JR S.A.S ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta. Para lograrlo, realizó un diagnóstico situacional para conocer la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional de esa forma proponer un plan de acción basado en las cinco dimensiones de Bowers y Taylor que de ser implementado el dará mayor soporte al clima organizacional en la empresa Constructora JR S.A.S. La experiencia de evaluar el clima de trabajo en la empresa CONSTRUCTORA S.A.S permitió aplicar una herramienta de diagnóstico que ha sido probada en grandes empresas de Colombia.

El instrumento IMCOC es una herramienta que permite medir de manera confiable el clima de trabajo de las empresas y en el caso de la empresa resultó ser una

herramienta adecuada que arrojó datos pertinentes para establecer las debilidades del clima de trabajo de la empresa.

Para el cual plantea el siguiente problema: ¿Qué acciones mejoraran el clima organizacional en la empresa Constructora JR S.A.S?, como Objetivo general Elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional en la Constructora JR S.A.S. El método que se utilizó en este proyecto es inductivo; con lleva un estudio ordenado, racional y lógico del problema de investigación, tomando como referencia los 7 pasos que proponen los autores Bowers y Taylor. La metodología a utilizar en el desarrollo del proyecto tiene un enfoque inductivo, ya que planea utilizar la percepción de los trabajadores, de la empresa sobre el clima organizacional. El tipo de investigación es de carácter descriptivo, Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron los propuestos por la batería del riesgo psicosocial, desarrollada por la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social, bajo la normatividad de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio antes mencionado: Cuestionario de factores psicosociales extra laborales. Consentimiento informado, Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, Ficha de datos generales.

El factor de mayor influencia en los resultados negativos de algunas variables del clima laboral fueron la motivación y falta de reconocimiento de la empresa a través de los directivos y jefes, hacia los empleados. Este aspecto es sencillo de aplicar y no representa mayores costos para la empresa dado que se cuenta con un departamento de talento humano que puede ejecutar todas las actividades para fortalecer el reconocimiento y la motivación.

Se logra que la empresa CONSTRUCTORA S.A.S reconozca la situación del clima laboral y tomen en cuenta las sugerencias pertinentes a este aspecto. La percepción del clima de trabajo en Constructora S.A.S a nivel general se mantiene en un término medio, es decir, ni del todo bueno, ni malo. Los empleados expresan sentirse inconformes con la falta de reconocimiento de parte de la empresa.

(MEZA CRUZ, 2018). EN SU TESIS DE MAESTRÍA: “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas”. En esta investigación se buscó encontrar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Linda Vista, ubicada en el municipio de Pueblo Nuevo Solistahuacán, Chiapas. La siguiente investigación es de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se aplicaron dos instrumentos El proceso estadístico se elaboró aplicando diversas técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la r de Pearson de medición que fueron validados en investigaciones previas. Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución. Al correlacionar las variables demográficas de edad y antigüedad con las variables de

clima organizacional y desempeño laboral, se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el desempeño laboral. En lo que respecta a la antigüedad, se halló que esta tiene más relación con el clima laboral que con el desempeño laboral, lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, mejor percepción del ambiente laboral de trabajo.

(ZANS CASTELLON, 2016). En su tesis realizado: *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*. Esta investigación tiene como propósito, describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Como metodología se utilizó la técnicas e instrumentos de encuesta, siguiendo la normas establecida por la UNAN Managua.

En este trabajo se busca determinar las debilidades y fortalezas que existen en la Facultad, en lo que corresponde al clima organizacional y el desempeño laboral, para revertir las deficiencias.

Como problema general que se tomó en cuenta es ¿Cómo Incide el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores 13 administrativos y

docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016?

El objetivo General que se planteó es: 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.

Como Objetivos Específicos tuvo: Describir el clima organizacional 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 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Proponer un plan de acción que contribuya a la solución de las dificultades detectadas.

Los resultados obtenidos de esta investigación indican:

- ✓ Que El Clima Organizacional presente en la FAREM, Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

- ✓ La motivación es un tema prioritario ya que urge motivar a los responsables de las diferentes áreas para que puedan contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

B. Antecedentes Nacionales.

(GONZALES BARBOZA, 2018). En su Tesis Para Optar El Grado Académico De: Maestra En Gestión Pública: "*Liderazgo Directivo y Clima Laboral de la Municipalidad de Cumba*". Nos indica que su Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre el liderazgo directivo y clima laboral de la municipalidad de Cumba, considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existe dificultades en la gestión del liderazgo directivo, que tiene incidencia en el desarrollo del clima Municipal de la organización Municipal. Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría del desarrollo a escala humana de Max-Neef, teoría de las relaciones personales e interpersonales de Fischman, teoría de las relaciones humanas de Chiavenato y teoría del liderazgo participativo y democrático de Likert, teniendo en cuenta que para el desarrollo de una buena atmósfera de trabajo se requiere de la gestión de un liderazgo directivo en los trabajadores de la municipalidad de Cumba eficiente y eficaz.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población de se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.341 que nos indica que existe relación positiva entre las variables liderazgo directivo y el clima laboral; además el nivel de relación es moderada pero significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.004<0.01.55$ trabajadores. Luego del proceso de experimentación en los trabajadores de la municipalidad de Cumba, se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo que efectivamente el buen

liderazgo directivo tiene implicancia en un favorable clima institucional, además se utilizó instrumentos de recolección de datos del presente trabajo en la cual se utilizó fichas bibliográficas, fichas textuales, fichas de comentario, cuestionario y test en la cual ha sido validado por tres expertos; los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

(CHAVEZ & PUYO HUAYUNGA, 2017). Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Mención en Gestión Empresarial, mencionan en su tesis de: *“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”*. El Problema general que se planteó en esta investigación es: *¿Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?*. Esta investigación tiene como objetivo central: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Como Objetivos específicos menciona lo siguiente: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área

administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. El tipo de investigación usado fue un diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. La muestra es de 92 colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. Los resultados obtenidos de esta investigación indican que sí existe relación significativa ($r = .403^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y desempeño laboral. Además se encontró que sí existe una relación significativa ($r = .386^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Asimismo se encontró que sí existe relación significativa ($r = .349^{**}$; $p < .001$) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Las conclusiones a las cuales llegó en esta investigación nos menciona que, a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

(FABIAN ANTICONA, 2018). Plantea en su tesis. “*Estrategias de recursos humanos y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la empresa constructora Hercules S.A.C. - Huamachuco 2017*”. La siguiente investigación se elaboró con el propósito de ver en qué medida las estrategias de recursos humanos que actualmente aplica se relaciona con el Clima laboral que se percibe en la empresa, donde se obtuvo como hipótesis que las estrategias de recursos humanos se relacionan directamente con el clima laboral de en la Empresa Constructora Hércules S.A.C La investigación de acuerdo con el fin que se persigue es aplicada, de tipo no experimental, correlacional y descriptiva, se utilizó el Método Inductivo–Deductivo, Método Hipotético–Deductivo, también se utilizó la encuesta como técnica de

investigación y/o recolección de datos, se utilizó el método Alpha de Cronbach para verificar la confiabilidad de los datos obtenidos y se utilizó el coeficiente de Pearson para establecer la relación entre las estrategias de recursos humanos con el clima laboral. Para el trabajo de investigación realizado la población estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Constructora Hércules S.A.C., no se hizo por muestra el estudio, ya que se trabajó con toda la población de la empresa, con resultados más fiables, con la información obtenida a través de la aplicación del instrumentos de recolección de datos, se pudo cumplir con los objetivos de la tesis, comprobar la hipótesis de investigación, y determinar que las estrategias de recursos humanos se relacionan positiva y significativamente con el clima laboral que se percibe en la empresa $r = 0.67$.

C. Antecedentes Locales.

(SANCHEZ AVILA, 2019). TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN. *“Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019”*. Nos menciona que: 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. 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? Plante el siguiente objetivo general, Describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. La metodología de investigación utilizada en esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información tuvo 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. Llego a una conclusión de 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.

(SICHA CUETO, 2018). TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.” *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018*”. En esta investigación se llegó a la conclusión de que existe relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías, esto significa, que si los directivos se enfocan a mejorar las dimensiones básicas de la variable clima organizacional (autorrealización Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), influirá de manera positiva en el

bienestar laboral de los trabajadores. Esta investigación corresponde al tipo aplicada, el nivel de estudio fue el correlacional – descriptivo, cuyo objetivo de investigación fue Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La población de estudio estuvo conformada por un total de 30 ferreterías con promedio de 04 trabajadores por ferretería de las cuales nos da una población total de 120 trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno mediante un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 85 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario, los cuales contenían preguntas relacionadas a las variables de estudio. La forma de análisis y presentación de resultados se realizó a través de las tablas de frecuencia, que muestran las diferentes variables e indicadores cuantificados, a su vez el porcentaje parcial y total, conformada por gráficos. El procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para demostrar estadísticamente las hipótesis se aplicó el estadígrafo Chi Cuadrado, concluyéndose con un grado de significancia del 00.5 y un nivel de confianza del 0.95 que existe un nivel de relación significativa entre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.

(PALOMINO BAUTISTA & RETAMOZO LOZANO, 2016). Realizaron la siguiente investigación, PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN: “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta, 2016*”. El objetivo planteado de esta investigación fue determinar la incidencia del clima organizacional en el

desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta en la región de Ayacucho. El tipo de investigación fue correlacional, el nivel descriptivo ya que fue necesario establecer las correlaciones entre cada variable; la metodología empleada corresponde a inductivo y deductivo; el tamaño de población fue de 118 trabajadores, no se utilizó muestreo ya que se efectuó un censo a la totalidad de trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó una ficha de cuestionario auto administrado que permitió recoger las percepciones de los trabajadores; para la tabulación se ha empleado la estadística descriptiva inferencial y para la contratación de hipótesis se utilizó la Chi cuadrada; quedando demostrada que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación.

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Definición.

Idalberto, Chiavenato (2009). Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. El CO

es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas.

Los tres niveles del CO

En el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

- **Macro perspectiva del CO.-** Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.
- **Perspectiva intermedia del CO.-** Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad

del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

- **Microperspectiva del CO.-** Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.

INTEGRACION

Definición.

La integración es una etapa del proceso administrativo, adquiere una importancia esencial al proporcionar métodos para la realización de las actividades de manera eficiente, con mínimo esfuerzo. Así como también es la obtención de elementos materiales, humanos que una organización requiere, en la planeación también nos señala que son necesarios en esta etapa, para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

La integración es el medio donde el administrador y trabajadores de la empresa eligen los recursos necesarios, así para poner en marcha los planes y objetivos ya establecidos.

Función de la integración en el proceso Administrativo

La función de la integración consiste en proveer de diversos recursos que requieren las empresas u organizaciones para lograr la eficiencia en el desempeño laboral al momento de planear y organizar, vemos las siguientes funciones:

- ✓ Repartir las tareas y cargas de trabajo que se van a ejecutar.
- ✓ Permite mejorar la coordinación y comunicación de la empresa.
- ✓ Consigue mejorar la satisfacción Laboral entre los trabajadores
- ✓ Permite un mejor rendimiento laboral en todos sus trabajadores
- ✓ Consigue un clima Laboral de trabajo más asertivo, eficiente y eficaz.
- ✓ Resultados eficientes.

LA INTEGRACIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Como sabemos el proceso administrativo tuvo su origen en la teoría clásica de la administración a principios del siglo XX, por el francés Henry Fayol quien realizo grandes aportes a la administración, solucionando los problemas que ocurren en aquella época y fue considerado como el padre de la administración moderna.

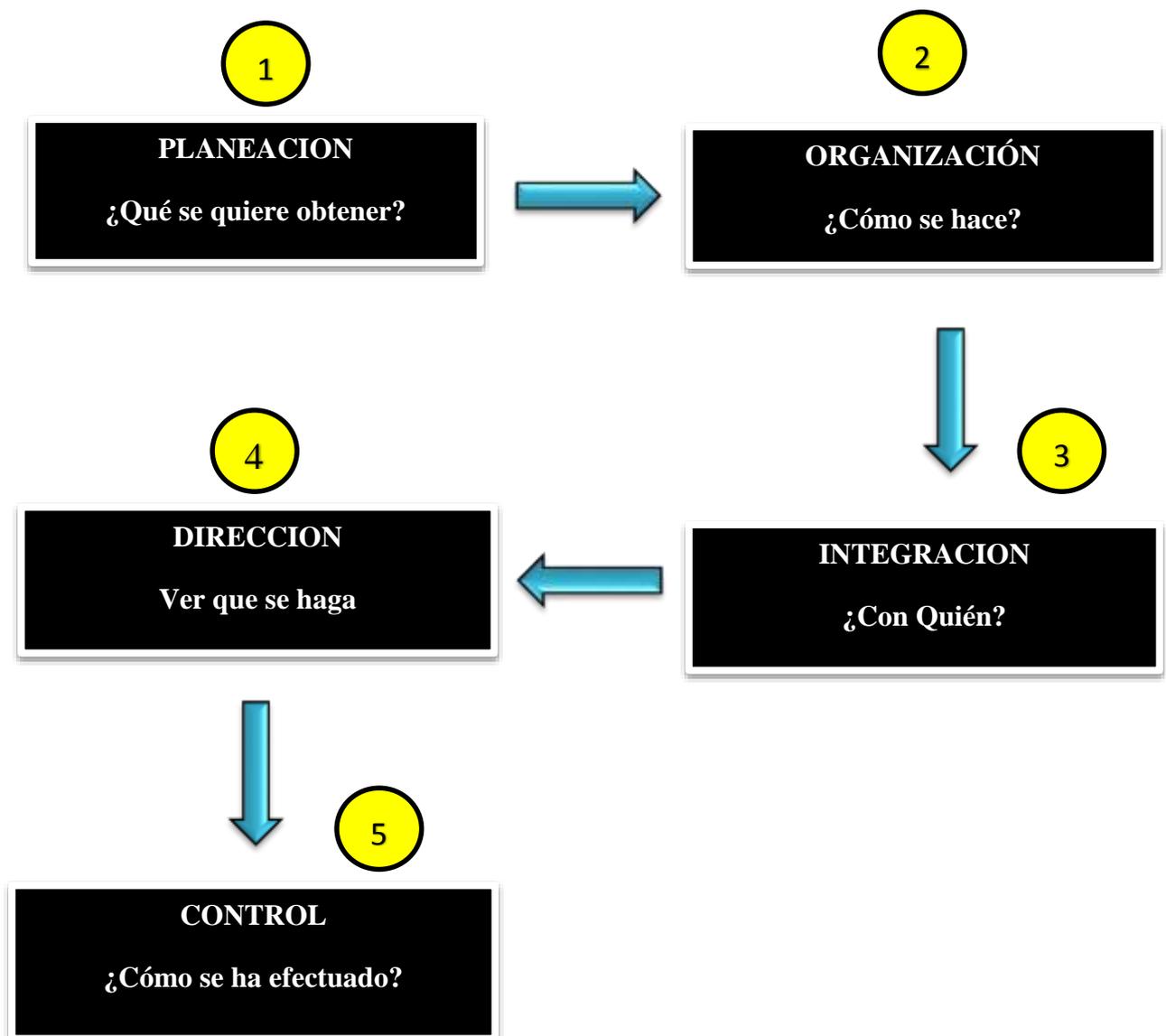
Los elementos como base fundamental del proceso administrativo son planificación, organización, dirección y control, con el pasar de los años diversos autores fueron creando más procesos. En la actualidad el proceso administrativo permite enfocar con exactitud el manejo adecuado de las diversas Entidades del estado. Éstas en el Perú aplican diferentes herramientas existentes en la administración pública para el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales establecidos en sus documentos de gestión. En esa línea, con el pasar del tiempo buscan tener e implementar herramientas más eficaces que permitan contar con resultados inmediatos.

Por otro lado **Chiavenato** (2014, pág. 158), Afirma que: La organización, puede ser entendida como la entidad (compañía, empresa, institución) creada intencionalmente para el logro de los objetivos institucionales, pero también como una función que forma parte del proceso administrativo se refiere al acto de organizar, es decir da un orden, establece una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto.

Según **Reyes** (1987). El proceso administrativo está integrado por los siguientes elementos: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. Todo proceso administrativo, por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único, forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indisolublemente unidos con los demás, y que, además, se dan de suyo simultáneamente.

Mientras tanto **Stoner, J.A** (2009). Elaboró su propio modelo de proceso administrativo de la manera siguiente: La planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Etapas Del Proceso Administrativo.



1. **PLANEACION:** Este proceso implica determinar sus metas, objetivos y acciones. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (Chiavenato I. , 2014).
2. **ORGANIZACIÓN:** Es el proceso Administrativo donde se ordenan y distribuyen las actividades del trabajo, la autoridad y recursos entre los miembros de una organización, para así alcanzar las metas de la organización.
3. **INTEGRACION:** Se elige se selecciona e integra a los participantes así como obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.
4. **DIRECCIÓN:** Ejercicio del liderazgo, Dirigir, influir y motivar a los empleados en sus actividades, es poner en acción y dinamizar la empresa.
5. **CONTROL:** Se establece estándares de desempeño se mide los resultados se compara resultados con los objetivos trazados, toma medidas correctivas cuando se detectan falencias. El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función de control. (Stoner, 2009)

FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

P R O C E S O A D M I N I S T R A T I V O	FASE MECANICA O ESTRUCTURAL	PLANEACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Filosofía ✓ Misión y Visión ✓ Valores y Estrategias ✓ Políticas y Programas ✓ Presupuesto
		ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ División del trabajo ✓ Agrupar actividades ✓ Asignación de actividades
	FASE DINAMICA- U OPERATIVA	INTEGRACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas ✓ Materiales ✓ Recursos
		DIRECCION U EJECUCION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Integración y Motivación ✓ Comunicación Y liderazgo
		CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Feedback ✓ Medición de objetivos ✓ Implantación de estándares ✓ Identificación de desviaciones.

PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION.

Se muestra algunos principios, que ayudaran a la mejor obtención de resultados en el proceso administrativo y de esa forma cumplir con los objetivos trazados.

ETAPA	PRINCIPIOS
PLANEACION	Factibilidad, objetividad, flexibilidad, cuantificación, unidad, cambio de estrategias.
ORGANIZACIÓN	De la misión, simplificación, especialización, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, amplitud, tramo de control, de la coordinación, adecuación.
INTEGRACION	Provisión de elementos necesarios, calidad de los proveedores, el hombre adecuado para el puesto.
DIRECCION	De la resolución del conflicto, aprovechamiento del conflicto, personalidad de mando, coordinación e interés de la vía jerárquica.
CONTROL	Equilibrio, indicadores o estándares, oportunidad, desviaciones, contabilidad, excepción, función controlada

Ventajas del proceso administrativo.

Damos a conocer algunas ventajas del proceso administrativo.

- ✓ Permite identificar las actividades.
- ✓ Proporciona un avance significativo para el estudio de la administración.
- ✓ Ayuda a los gerentes o responsables a poner en práctica sus conocimientos y habilidades, en tanto determina los objetivos y la mejor manera de alcanzarlos.
- ✓ Su proceso Permite a los gerentes resolver problemas
- ✓ Ayudan a la aplicación correcta de la administración, cada una de las fases requiere o se sirve de los valores, convicciones, objetivos, recursos con los que se cuenta y el medio en el que se opera.

Resumiendo las teorías de los autores antes mencionados, el proceso administrativo es muy importante en toda Entidad, pues permite establecer los procesos en forma ordenada y debidamente identificados, y estos están relacionados con las actividades a desarrollar por parte del personal, quienes deben realizar sus funciones adecuadamente, permitiendo facilitar, identificar y corregir a tiempo la problemática que pueda suscitarse durante el proceso, a fin de implementar las medidas correctivas necesarias, a fin de superarlas para el logro de las metas y los objetivos institucionales.

LIDERAZGO.

Liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. El fervor es energía, entusiasmo e intensidad en la ejecución del trabajo; la confianza refleja la experiencia y la capacidad técnica. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades

El liderazgo es sumamente importante en toda organización, ayudara a la consecución de objetivos, así como fomentara el trabajo en equipo, el desarrollo personal, se observa el máximo potencial, aptitudes, capacidades, conocimiento, habilidades, destrezas, de una persona por lo tanto es esencial en las funciones de la administración (Chiavenato I. , Introducción a la Teoría General de la Administración., 2014).

La Teoría de las relaciones humanas comprobó la enorme influencia del liderazgo en el comportamiento de las personas. Mientras que la teoría clásica se concentraba en la autoridad formal, al reconocer sólo la dirección de los niveles jerárquicos superiores sobre los niveles inferiores, en aspectos relacionadas con las actividades y funciones del cargo, el experimento realizado en Hawthorne tuvo el mérito, entre otros, de mostrar la existencia de líderes informales que encamaban las

normas y expectativas del grupo, mantenían control sobre el comportamiento del mismo y ayudaban a los operarios a actuar como grupo social cohesionado e integrado.

Algunos estudios revelaron la existencia de las siguientes cualidades: El líder se caracteriza por un fuerte impulso de responsabilidad y terminación de la tarea, por el vigor y la persistencia en la obtención de las metas, por la osadía y lo originalidad en la solución de problemas, por el deseo de tomar la iniciativa en situaciones sociales, por la seguridad 30 en sí mismo y por la sensación de identidad del personal, disposición a aceptar las consecuencias de la propia decisión y acción. (Hampton, 1997)

PERFIL DEL LÍDER.

- 1. CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS.** El líder debe tener un amplio Conocimiento de la empresa a dirigir, de las nuevas innovaciones y formas de administración.
- 2. CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.** Una correcta aplicación de los procesos administrativo es tan importante ya que dependerá de ello el buen funcionamiento de la organización de esa forma afrontar la globalización, ya sea de tipo humanístico, tecnológico, económicos, para tener un buen CLIMA LABORAL es necesario trabajar en equipo tener buena comunicación y relación con el personal.

3. COMPETENCIAS PERSONALES. Vamos a conocer algunas cualidades importantes de un líder.

- ✓ **Visión.-** Son apasionados y comprometidos, guían a sus seguidores a la consecución de objetivos tienen una visión clara de lo que se quiere conseguir.
- ✓ **Autocontrol.-** Está relacionado al control de los impulsos, en actuar de manera prudente y objetiva para inspirar confianza a los colaboradores. tener la capacidad moral para ejercer la autoridad.
- ✓ **Seguridad en sí mismo.** Si un líder no tiene confianza en sí mismo no podrá obtener la confianza de los demás ni mucho menos podrá guiar a un grupo de personas tampoco inspirar.
- ✓ **Creatividad e iniciativa.** líder es quien da la iniciativa. Ya sea para Tomar decisiones, resolver problemas, motivar a su gente o establecer un clima laboral favorable.
- ✓ **Sentido común.** Todo líder debe tener sentido común para asignar tareas, y realizarlas correctamente, tiene que estar preparado ante cualquier cambio, fomenta la empatía.
- ✓ **Actitud positiva.** Es optimista piensa y actúa de manera positiva transmite felicidad, alegría, cordialidad, amabilidad. Un líder déspota y pesimista no conseguirá el apoyo de su gente.
- ✓ **Sinceridad, justicia y lealtad.** Un líder pone en práctica los valores acompañado de una conducta intachable sincera y justa es así como enseña con el ejemplo y fomenta compromiso y lealtad en el personal.

ETICA Y VALORES DE LA ADMINISTRACION

(MÜNCH GALINDO, 2018) .La administración se rige por una serie de valores que proporcionan el sustento ético que permite orientar la conducta del administrador, durante su ejercicio. La observancia de estos valores influye directamente en el bienestar de la sociedad de hecho. Todas las organizaciones deben poseer un código de ética y una filosofía organizacional que oriente todas sus acciones.

Los Valores Éticos De La Administración Son:

A. SOCIALES: Son los de mayor importancia, y que contribuyen al bienestar de la comunidad a través de:

- Calidad de servicio, para satisfacer adecuadamente las necesidades de la sociedad.
- Mejoramiento de la situación económica de la población.
- Cumplimiento de Obligaciones fiscales que permiten sostener al gobierno.
- Promoción del desarrollo a través de la promoción de fuentes de trabajo.
- Incrementar y preservar las riquezas naturales y culturales de la sociedad.

B. ORGANIZACIONALES: Su finalidad es mejorar la organización de los recursos con que cuenta en grupo social.

- Impulsar la investigación, innovación, y desarrollo tecnológico.
- Optimizar recursos y Maximizar la eficiencia
- Proporcionar servicios y productos.

C. ECONOMICOS: Se orienta a la obtención de ingresos económicos

- Genera ingresos para la Sociedad y empresa
- Obtención de utilidades.
- Manejo eficiente de recursos financieros
- Promueve la inversión.

IMPORTANCIA DE LOS VALORES

La empresa, cuyo carácter es inminentemente social, debe regirse por una serie de valores o principios tendientes a lograr el bienestar de la sociedad.

Si bien es cierto que a lo largo de su historia las empresas han desvirtuado su fin último al orientarse solamente a la consecución de utilidades, sin importarles el entorno humano y ambiental, también lo es que en esta época de crisis de valores y ante los continuos problema originados en la misma, la empresa se ha reorientado hacia la consecución de una ética y valores empresariales. (MÜNCH GALINDO, 2018) .

Los valores primordiales que debe perseguir cualquier organización son:

- 1. Compromiso.-** Satisfacción del bien común
- 2. Respeto.-** Protección del medio ambiente y respeto a los empleados y a la sociedad en general
- 3. Equidad y Justicia.-** Creación de fuentes de trabajo y salarios justos
- 4. Calidad.-** Producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores y promuevan un bienestar.

5. **Responsabilidad.**- Mejoramiento de la situación económica de la comunidad
6. **Honestidad.** La honradez y la integridad en las relaciones con los clientes proveedores y empleados.

LA COMUNICACIÓN.

La comunicación es uno de los elementos más importantes de un grupo social. La comunicación parte del sentido de que existe el elemento primordial que es el lenguaje. El lenguaje es considerado como un instrumento de relación social; es el encargado de hacer cognoscible el pensamiento; es la idea entre los hombres con el Motivo de su actividad productiva y de su vida espiritual; es registro y combinación de ideas y pensamientos; puede manifestarse de forma mímica, oral, escrita, musical, etcétera.

El lenguaje, como expresión de toda sociedad, es imprescindible, ya que, en combinación con el trabajo, genera el desarrollo de la misma. Hay un principio que nos dice: “mientras más claramente pensemos, más claramente seremos capaces de comunicarnos, y en la medida en que aprendamos a comunicarnos mejor, descubriremos que podemos pensar mejor”.

(KRAUS, 2016), en su libro *Técnicas de comunicación administrativa* (UNAM), define a la comunicación administrativa como “el proceso de doble sentido por el que se intercambia información, con un propósito”. Esta comunicación se da entre las personas que trabajan en una institución, o tienen contacto con ella.

O sea que existe comunicación interna, entre los integrantes de la organización, y comunicación externa, con toda aquella persona o grupos organizacionales que tienen que ver con la empresa.

PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

El modelo del proceso de comunicación está compuesto por siete etapas:

- a) **La fuente de comunicación.** Tiene la información y la transmite. Antes de que pueda existir comunicación, debe haber un propósito al que se llama mensaje.
- b) **La codificación.** El mensaje se convierte a una forma simbólica.
- c) **El canal,** es el medio a través del cual se transmite el mensaje.
- d) **La decodificación** es cuando el receptor traduce el mensaje del emisor.
- e) **El receptor** es el que recibe la información.
- f) **La retroalimentación** se da cuando existe respuesta por parte del receptor, y la envía al transmisor de nuevo.
- g) **El medio ambiente** son todos aquellos elementos que están en el exterior y que van a influir para que se dé una buena o mala comunicación. Dentro del medio ambiente están el ruido, la quietud, estática telefónica, impresión ilegible, falta de atención del receptor, etcétera.

CLIMA LABORAL

Definición.

(Chiavenato I. , 2009). Según este autor nos indica de que el clima Organizacional gira en torno al ambiente, donde se desenvuelven los miembros de la organización, el clima que se genere dependerá del grado de motivación que tenga cada integrante, para ello se tomara en cuenta que necesidades falta por satisfacer, también influirá mucho la actitud y el ánimo que muestren si se presentan estos problemas generaran incomodidades y problemas en el ambiente laboral

El tipo de ambiente que se presenta en el momento afecta el comportamiento organizacional, proceso administrativo, valores, el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, predispone de manera positiva o negativa, potenciando o limitando el rendimiento. Para establecer un buen clima laboral dependerá de cada persona, de la actitud que muestren de cómo se desenvuelven en el ambiente. (GIRAUDIER, 2018).

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.

Mientras tanto **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.

La empresa no está compuesta de edificios, maquinaria, ordenadores. Estas son las herramientas. Quien realmente constituye la organización son las personas quien utilizaran estas herramientas en el medio ambiente que se haya creado s su alrededor para ello, la empresa a de evolucionar hacia una política de relaciones humanas que vienen en este ciclo moderno marcadas por una serie de tendencias.

Dimensiones del clima laboral.-

Según **PALMA** (2004). Existen cuatro dimensiones los cuales intervienen en el clima laboral del trabajador, describiéndolo de la siguiente manera:

- ✓ **Autorrealización**, es la valoración del empleado en relación a las oportunidades que el entorno profesional, beneficie el progreso de sí mismo y en la aportación al trabajo con posibilidad y visión al mañana.
 - ✓ **Involucramiento laboral**, es el compromiso con los principios de las instituciones y responsabilidad en el desempeño y mejora de la organización.
- Supervisión, está referida a la Valoración del funcionamiento y consideración del jefe en la inspección interna del acto profesional, en tanto el vínculo de ayuda y guía para las labores que constituyen parte de su ocupación habitual.

- ✓ **Comunicación**, está orientada a la apreciación del nivel de facilidad, rapidez, precisión, congruencia, exactitud del mensaje respectivo y adecuado a la actividad dentro de la organización así como el servicio al beneficiario.
- ✓ **Condiciones laborales**, consiste en la consideración que debe tener la organización para suministrar la materia prima, monetaria, y considerar el aspecto de la conducta humana y su entorno, útiles para el acatamiento de las labores asignadas.

Objetivos del Clima Laboral

Para que la organización tenga un mejor Clima Laboral y de esa forma optimizar procesos, tareas, actividades, su eficiencia en general, damos a conocer algunos objetivos importantes del Clima Laboral.

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción laboral de los personales, motivarlos, a la obtención de resultados.
- ✓ Identificar posibles conflictos y dar inmediata solución.
- ✓ Analizar patrones sobre la toma de decisiones, el comportamiento.
- ✓ 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. Las actitudes y conductas pesimistas son las que más afectan al clima laboral.
- ✓ Cambiar la negatividad por optimismo; dar el ejemplo y fomentar el compromiso, productividad, desempeño.

- ✓ Una vez obtenida la herramienta dl clima laboral, utilizar la información para mejorar y desarrollar planes de acción.

CALIDAD

Rhea, E. G. (2010). La calidad es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

Deming, W. Edwards (1989) “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Joseph M. Juran (1990). “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Objetivos de la Calidad

El objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Modelos de Gestión.

Modelo PDCA (Ciclo de Deming).

(López Cubino, 2016), para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización.

Los cuatro elementos del PDCA:

P.- PLAN (PLANEAR): establecer los planes.

D.- DO (HACER): llevar a cabo los planes.

C.- CHECK (VERIFICAR): verificar si los resultados concuerdan con lo planeado. **A.- ACT (ACTUAR):** actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.



DEFINICIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

El Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086).

La MYPE como unidad económica suele estar constituida por personas naturales y muchas veces es una empresa familiar. Es importante destacar que actualmente dan empleo a más de la mitad de la Población Económicamente Activa (PEA), y poseen diferencias marcadas no solo en las actividades en las que se desempeñan sino también

en su cadena productiva, ubicación geográfica o el tipo de trabajadores que poseen. En muchos países son consideradas como el más importante tipo empresarial debido al aporte que otorgan a la economía.

Características de la Micro Y Pequeña Empresa

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

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Ventajas

- Las Micro y Pequeñas Empresas se constituyen como personas jurídicas mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.
- Reducción de costos registrales y notariales.
- Las municipalidades en un plazo máximo de 7 días le otorgan la licencia de funcionamiento provisional previa conformidad de la zonificación y compatibilidad de uso correspondiente.
- La licencia provisional tiene duración de 12 meses.

Las Micro y Pequeñas Empresas son importantes para el desarrollo de la economía y la competitividad del mercado peruano, por lo que el Estado está centrado en buscar que este tipo de empresas se formalicen. Para ello, promueve la simplificación de diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación. Para facilitar y promover el acceso de las Micro y Pequeñas Empresas al mercado formal, es indispensable brindarles información útil y que conozcan el procedimiento de eliminación de barreras burocráticas del Indecopi, así como los supuestos en los que podrían encontrarse ante una imposición de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad. En el continente europeo el término de Micro, pequeña y mediana empresa es utilizado por la nomenclatura Pyme y específicamente está en función de sus efectivos y de su volumen de negocio o de su balance general anual. En efecto, los 23 millones de PYME que tiene la Unión Europea representan un 99 % del total de las empresas y aportan hasta un 80 % del empleo en determinados sectores industriales, como el textil.

La principal acción que se desenvuelven en su entorno es el factor de crecimiento y de creación de empleo en la unión europea característicos por poseer en planilla menos 10 trabajadores.

Objetivos de Micro y Pequeñas Empresas

- Formalizarse como empresa, cumpliendo todos requisitos para la creación de una empresa.
- Generar competitividad.
- Generar empleo.
- Ampliación de mercados, de manera descentralizada
- Aumentar el ingreso del Producto Bruto Interno
- Generar Rentabilidad

El crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas. La escasa preparación en la gestión de empresas con la que el empresario emprende un negocio origina que tenga pocos recursos para manejarlo, por lo que se recomienda promover talleres, seminarios, cursos y programas de capacitación integral especialmente dirigidos a este sector.

Se recomienda crear un fondo de garantía que permita al empresario acceder a mayores montos de préstamo en las diferentes entidades financieras. El escaso uso de tecnología por parte de los empresarios de la Micro y Pequeñas Empresas.

Este aspecto global de la economía vemos todo tipo de información y conocimientos de diferentes perspectivas unas mejores que otras en todos los planos de la ciencia, y las diferentes Teorías de la Administración.

Como sabemos en el Distrito de Ayacucho, la forma de cómo se gestiona a las Micro y Pequeñas empresas, les limita en el desarrollo y crecimiento en todas las actividades del mercado, en el Caso de los CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES, la Documentación es más complicada, la creación de estas empresas son más costosas y otras dificultades lo que genera en estas su fracaso, No se sabe si si este tipo de empresas aplican estrategias, técnicas, estudios modernos y actualizados de la administración, esta forma desarrollar bien sus actividades , con resultados eficientes y de calidad para ser competitivas, y de esa forma permanecer y crecer en este mundo globalizado.

III. HIPOTESIS

Por ser una investigación de nivel descriptivo no se formulara hipótesis de la investigación porque se refiere a la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura (ARIAS, 2012).

IV. METODOLOGIA:

4.1. Tipo de la investigación.-

La Investigación es Aplicada con enfoque cuantitativo.

La Investigación es Aplicada, porque se estudió un problema existente. Por lo tanto, permite proponer estrategias y métodos, basándose en teorías reales, modificando y perfeccionando en beneficio para la organización y la sociedad.

La Investigación es con Enfoque cuantitativo, porque las variables se van a medir calculando en frecuencias, promedios y porcentajes.

4.2. Nivel de la investigación

Descriptiva, porque se describió las variables más importantes de la investigación, este estudio se utiliza cuando se desea describir una realidad en todos sus componentes principales, también consiste en caracterizar un hecho, fenómeno o grupo de sujetos con el fin de establecer su estructura. (Lcda.NALLIBIS, 2015)

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No experimental-Transversal.

- ✓ No experimental, es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (ARGOTE & ACOSTA, 2017)
- ✓ Transversal, Se produce cuando se distinguen en la población investigada distintos grupos de edad con el fin de inferir la evolución con el paso del tiempo. (ARGOTE & ACOSTA, 2017).

4.4. Población y Muestra

POBLACIÓN

La población estará constituida por la Micro y pequeña Empresa rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general que se está investigando. Tenemos una Población finita, se conoce la empresa que la conforma. De forma documental. Por tanto en esta investigación se considera población a la Micro y pequeña empresa LUCS Consultores y contratistas generales S.R.L.

MUESTRA.

Tenemos como muestra a 18 Trabajadores de la Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L.

(ARIAS, 2012) . **Si** la población por la cantidad que existe, resulta accesible en su totalidad, no es necesario obtener una muestra. Por tanto se podrá obtener datos de la empresa que se desea investigar. Este detalle debe explicarse en el marco metodológico, en el que se obviará la selección de la muestra.

4.5. Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	<p>Para un buen Clima Laboral, han de combinarse tres factores, el equilibrio personal, la ergonomía en el entorno y la identificación con la empresa. Si los colaboradores están motivados por su entorno, conviven en un buen ambiente, gustan de sus funciones y están identificados con sus jefes, se puede decir que su rendimiento será el máximo. El buen o mal ambiente afecta el comportamiento organizacional, integración, planeación, valores, el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, predispone de manera positiva o negativa, potenciando o limitando el rendimiento. (GIRAUDIER, 2018)</p>	<p>El clima Laboral, son percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima Laboral, ya que este puede impactar significativamente en los resultados.</p>	Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendimiento ✓ Satisfacción laboral
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación de actividades ✓ Integración de personal
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Relaciones personales
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de un líder ✓ Trabajo en equipo
			Practica de valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ Honestidad ✓ Lealtad ✓ Respeto ✓ Justicia ✓ Responsabilidad ✓ Puntualidad

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica.- que se utilizó para la recolección y análisis de los datos es la encuesta a aplicar a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

El instrumento.- utilizado para esta investigación es el cuestionario, que se realiza de forma escrita que contiene una serie de preguntas. Es administrado por la persona que lo elabora y debe ser llenado por el encuestado.

4.7. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados de esta investigación se hará uso del análisis descriptivo; y para la tabulación de la información adquirida, mediante el uso de la encuesta, se utilizara el programa Excel.

4.8. Matriz de consistencia

“CLIMA LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION DE OBRA EN GENERAL, CASO EMPRESA: LUCS CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir las características del clima laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Por ser una investigación de nivel descriptivo no se formulara hipótesis de la investigación. (Arias)</p>	<p>C L I M A L A B O R A L</p>	Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendimiento ✓ Satisfacción laboral 	<p>Tipo de investigación. Investigación Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación No experimental-Transversal</p> <p>Población. Micro y pequeña Empresa rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general. LUCS consultores y contratistas generales S.R.L.</p> <p>Muestra. 18 Trabajadores de la Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L.</p> <p>Técnicas o instrumentos La Encuesta y El cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuáles son las características del Comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p>2. ¿Cuáles son las Características de la integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p>3. ¿Cuáles son las características de la Comunicación en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>4. ¿Cuáles son las características del Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>5. ¿Cuáles son las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeña Empresa rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?.</p> <p>6. ¿Cómo implementar un plan de mejora del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019?.</p>	<p>OBJETIVOS EXPECIFICOS</p> <p>O.E1. Describir las características del Comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E2. Describir las características de la integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O.E3. Describir las características de la Comunicación en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E4. Describir las características el Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E5. Describir las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E6. Elaborar un plan de mejora del clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p>	<p>O. E1. Describir las características del Comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E2. Describir las características de la integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O.E3. Describir las características de la Comunicación en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E4. Describir las características el Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E5. Describir las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>O. E6. Elaborar un plan de mejora del clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.</p>		<p>Integración</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación de actividades ✓ Integración de personal 	
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Relaciones personales 	
				Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de un líder ✓ Trabajo en equipo 	
				Practica de valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ Honestidad ✓ Lealtad ✓ Respeto ✓ Justicia ✓ Responsabilidad ✓ Puntualidad 	

4.9. Principios éticos

En la realización de esta Tesis, se respetó el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Licenciados en Administración. Por tanto, los datos son obtenidos en forma legal. Asimismo, los participantes fueron informados de los objetivos de esta investigación, y se respetó la confidencialidad de los informantes.

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. (Código de Ética para la investigación, 2016)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

1. ¿Su capacidad profesional o rendimiento está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?

Tabla N° 0 1 Rendimiento Laboral

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 1 Rendimiento Laboral

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 77.78% (14 trabajadores) indican que casi siempre su capacidad o rendimiento profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas, mientras que el 22.22% (4 trabajadores) indican que su capacidad o rendimiento profesional siempre está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas, y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

2. ¿Su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando?

Tabla N° 0 2 Retos y Oportunidad personal

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	9	0.50	50.00%
	SIEMPRE	9	0.50	50.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 2 Retos y Oportunidad personal

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 50% (9 trabajadores), indican que casi siempre su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando, mientras que el 50% (9 trabajadores) indican que su trabajo siempre les ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando, y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

3. ¿Cuenta con todos los recursos o materiales para iniciar con su trabajo?

Tabla N° 0 3 Recursos y Material de trabajo

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 3 Recursos y Material de trabajo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 77.78% (14 trabajadores) indican que casi siempre Cuentan con todos los recursos o materiales para iniciar con su trabajo, mientras que el 22.22% (4 trabajadores) indican que siempre Cuentan con todos los recursos o materiales para iniciar con su trabajo, y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

4. ¿Actualmente está satisfecho con su trabajo en la organización?

Tabla N° 0 4 Satisfacción Laboral

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	9	0.50	50.00%
	SIEMPRE	9	0.50	50.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 4 Satisfacción Laboral

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 50% (9 trabajadores) indican que casi siempre, están satisfechos con su trabajo en la organización, mientras que el 50% (9 trabajadores) indican que siempre están satisfechos con su trabajo en la organización, y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

5. ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta empresa?

Tabla N° 0 5 Orgullo de Trabajo

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	2	0.11	11.11%
	SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 5 Orgullo de Trabajo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11 % (2 trabajadores) indican que casi siempre Se sienten orgullosos de trabajar en esta empresa, mientras que el 11 % (2 trabajadores) indican que casi siempre se sienten orgullosos de trabajar en esta empresa, y el 77.78% (14 trabajadores) indican que siempre sienten orgullo de trabajar en esta empresa, y 0% casi nunca o nunca.

6. ¿Siente que la empresa lo valora?

Tabla N° 0 6 Valoración Empresarial

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	12	0.67	66.67%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 6 Valoración Empresarial

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11 % (2 trabajadores) Sienten que a veces la empresa los valora, mientras que el 67.67 % (12 trabajadores) indican que casi siempre Sienten que la empresa los valora, y el 22.22% (4 trabajadores) personas indican que siempre la empresa los valora, y 0% casi nunca o nunca.

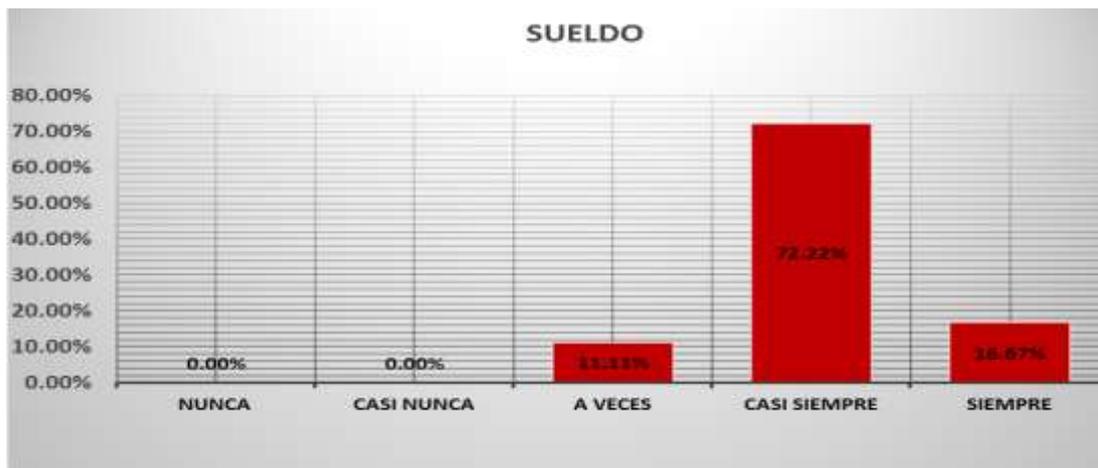
7. ¿Está de acuerdo con el sueldo que percibe?

Tabla N° 0 7 Sueldo

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	13	0.72	72.22%
	SIEMPRE	3	0.17	16.67%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 7 Sueldo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11 % (2 trabajadores) indican que a veces están de acuerdo con el sueldo que perciben, mientras que el 72.22 % (13 trabajadores) indican que casi siempre están de acuerdo con el sueldo que perciben, y el 16.66% (3 trabajadores) indican que siempre están de acuerdo con el sueldo que perciben, y 0% casi nunca o nunca.

8. ¿Pone en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades?

Tabla N° 0 8 Planificación de Actividades

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	6	0.33	33.33%
	CASI SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 8 Planificación de Actividades

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 33.33 % (6 trabajadores) indican que a veces Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, mientras que el 33.33 % (6 trabajadores) indican que casi siempre Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, y el otro 33.33 % (6 trabajadores) indican que siempre Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, y 0% casi nunca o nunca.

9. ¿Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo?

Tabla N° 0 9 Organización y Orden

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	6	0.33	33.33%
	CASI SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 9 Organización y Orden

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 33.33 % (6 trabajadores) indican que a veces Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo, mientras que el 33.33 % (6 trabajadores) indican que casi siempre Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo, y el otro 33.33 % (6 trabajadores) indican que siempre Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo, y 0% casi nunca o nunca.

10. ¿Tiene facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa?

Tabla N° 0 10 Integración

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 10 Integración

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 77.78 % (14 trabajadores) indican que casi siempre tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa, mientras que el 22.22 % (4 trabajadores) personas indican que siempre tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa y 0% a veces, casi nunca o nunca.

11. ¿La dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados?

Tabla N° 0 11 Sugerencias y consejos a la alta Dirección.

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	12	0.67	66.67%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 11 Sugerencias y consejos a la alta Dirección.

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11 % (2 trabajadores) indican que a veces la dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados, mientras que el 66.67% (12 trabajadores) indican que casi siempre la dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados, y el otro 22.22 % (2 trabajadores) personas indican que es siempre, y 0% casi nunca o nunca.

12. ¿Tiene conocimiento sobre el proceso administrativo como: planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y evaluar?

Tabla N° 0 12 Conocimiento del Proceso Administrativo.

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	1	0.06	5.56%
	A VECES	1	0.06	5.56%
	CASI SIEMPRE	16	0.89	88.89%
	SIEMPRE	-	-	0.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 12 Conocimiento del Proceso Administrativo.

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 5.56% (1 trabajador) indican que casi nunca tienen conocimiento sobre el proceso administrativo como: planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y evaluar, mientras que el 5,56 % (1 trabajador) indican que a veces Tienen conocimiento sobre el proceso administrativo, y el otro 88.89 % (16 trabajadores) indican que casi siempre tienen conocimiento sobre el proceso administrativo, y 0% nunca o siempre.

13. ¿Puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con un jefe?

Tabla N° 0 13 Toma de Decisiones

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	2	0.11	11.11%
	A VECES	15	0.83	83.33%
	CASI SIEMPRE	1	0.06	5.56%
	SIEMPRE	-	-	0.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 13 Toma de Decisiones

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11% (2 trabajadores), indican que casi nunca Pueden tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con un jefe, mientras que el 83.33 % (15 trabajadores) a veces Pueden tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con un jefe, y sin embargo el 5.56 % (1 trabajador) indican que casi siempre Pueden tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con un jefe, y 0% nunca o siempre

14. ¿La toma de decisiones en la empresa es una actividad permanente y planificada?

Tabla N° 0 14 Toma de Decisiones y Planificación

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	3	0.17	16.67%
	A VECES	3	0.17	16.67%
	CASI SIEMPRE	10	0.56	55.56%
	SIEMPRE	2	0.11	11.11%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 14 Toma de Decisiones y Planificación

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 16.67% (3 trabajadores), indican que casi nunca la toma de decisiones en la empresa es una actividad permanente y planificada, mientras que el 16.67% (3 trabajadores), indica que a veces la toma de decisiones en la empresa es una actividad permanente y planificada, y el otro 55.56 % (10 trabajadores) indican que es casi siempre, a diferencia de un 11.11 % (2 trabajadores), que indica que es siempre y 0% nunca.

15. ¿Resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa?

Tabla N° 0 15 Facilidad de Comunicación

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	12	0.67	66.67%
	SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 15 Facilidad de Comunicación

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 66.67% (12 trabajadores) indican que casi siempre resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa mientras que el 33.33% (6 trabajadores) indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

16. ¿Resulta fácil relacionarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa?

Tabla N° 0 16 Facilidad de Relación

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	6	0.33	33.33%
	CASI SIEMPRE	8	0.44	44.44%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 16 Facilidad de Relación

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 33.33 % (6 trabajadores), indican que a veces Resulta fácil relacionarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa, mientras que el 12.34% (8 trabajadores) indican que casi siempre Resulta fácil relacionarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa, sin embargo el 22.22 % (5 trabajadores) indican que es siempre, y 0% casi nunca o nunca.

17. ¿La relación personal entre La jefatura y trabajares es buena?

Tabla N° 0 17 Relación Laboral

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 17 Relación Laboral

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 22.22% (6 trabajadores) indican que casi siempre la relación personal entre La jefatura y trabajares es buena, mientras que el 77.78% (17 trabajadores) indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca

18. Se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa.

Tabla N° 0 18 Práctica de Valores

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	SIEMPRE	4	0.22	22.22%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 18 Práctica de Valores

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 77.78% (14 trabajadores) indican que casi siempre Se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa, mientras que el 22.22 % (4 trabajadores) indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

19. ¿La organización fomenta y contribuye al cumplimiento de estos valores?

Tabla N° 0 19 Fomentación de valores

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	16	0.89	88.89%
	SIEMPRE	2	0.11	11.11%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 19 Fomentación de valores

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 88.89% (16 trabajadores) personas indican que casi siempre La organización fomenta y contribuye al cumplimiento de estos valores, mientras que el 11.11% (2 trabajadores) indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

20. ¿Usted cumple en su totalidad estos valores?

Tabla N° 0 20 Cumplimiento de Valores

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	16	0.89	88.89%
	SIEMPRE	-	-	0.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 20 Cumplimiento de Valores

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11% (2 trabajadores) indican que a veces cumplen en su totalidad los valores, mientras que el 88.89% (16 trabajadores) indican que es casi siempre y 0% siempre, casi nunca o nunca.

21. ¿Se preocupa por su desarrollo personal?

Tabla N° 0 21 Desarrollo Personal

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	14	0.78	77.78%
	SIEMPRE	2	0.11	11.11%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 21 Desarrollo Personal

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11% (2 trabajadores) indican que a veces se preocupan por su desarrollo personal, mientras que el 77.78% (14 trabajadores) indican que casi siempre se preocupan por su desarrollo personal, y el otro 11.11% (2 trabajadores) indican que es siempre, y 0% casi nunca o nunca.

22. ¿Usted Promueve el trabajo en equipo?

Tabla N° 0 22 Trabajo en Equipo

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	-	-	0.00%
	CASI SIEMPRE	18	1.00	100.00%
	SIEMPRE	-	-	0.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Gráfico N° 0 22 Trabajo en Equipo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 100% (18 trabajadores) indican que casi siempre Promueven el trabajo en equipo, y 0% siempre, a veces, casi nunca o nunca.

23. ¿Usted es proactivo, participativo y estimula el trabajo?

Tabla N° 0 23 Pro-actividad

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	16	0.89	88.89%
	SIEMPRE	-	-	0.00%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 23 Pro-actividad

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11% (2 trabajadores) indican que a veces es proactivo, participativo y estimula el trabajo, mientras que el 88.89 % (16 trabajadores) indican que es casi siempre y 0% siempre, casi nunca o nunca.

24. ¿Escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes?

Tabla N° 0 24 Escucha a su Equipo

		FRECUENCIAS		
		Absoluta(fi)	Relativa(hi)	Porcentaje(pi)
RESPUESTAS	NUNCA	-	-	0.00%
	CASI NUNCA	-	-	0.00%
	A VECES	2	0.11	11.11%
	CASI SIEMPRE	10	0.56	55.56%
	SIEMPRE	6	0.33	33.33%
	Total	18	1.00	100.00%

Elaboración: Propia

Fuente: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho.



Elaboración: Propia

Grafico N° 0 24 Escucha a su Equipo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada los 18 trabajadores de la Empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito de Ayacucho, el 11.11% (2 trabajadores) indican que a veces Escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes, mientras que el **55.56%** (10 trabajadores) indican que casi siempre Escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes, y el otro 33.33% (6 trabajadores) indican que es siempre, y 0% casi nunca o nunca.

5.2. Análisis De Resultados

VARIABLE CLIMA LABORAL

Objetivo específico 01:

Describir las características del Comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Rendimiento Laboral

En la Tabla N° 01: Nos da a conocer que el 77.78% indican que casi siempre su capacidad o rendimiento profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas, mientras que el 22.22% indican que su capacidad o rendimiento profesional siempre está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

Satisfacción Laboral

En la Tabla N° 09: Nos da a conocer que el 50% indican que casi siempre, están satisfechos con su trabajo en la organización, mientras que el 50% indican que siempre están satisfechos con su trabajo en la organización, y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces.

Valoración De Trabajadores

En la Tabla N° 06: Nos da a conocer que el 11 % de trabajadores, Sienten que a veces la empresa los valora, mientras que el 67.67 % indican que casi siempre la empresa los valora, y el 22.22% indican que siempre la empresa los valora y 0% casi nunca o nunca.

Objetivo específico 02:

Describir las características de la integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Planificación de Actividades

En la Tabla N° 08 Nos da a conocer que el 33.33 % de trabajadores indican que a veces Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, mientras que el 33.33 % indican que casi siempre Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, sin embargo el 33.33 % indican que siempre Ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades y 0% casi nunca o nunca.

Organización y Orden

En la Tabla N° 09 Nos da a conocer que el 33.33 % de trabajadores indican que a veces Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo, mientras que el 33.33 % indican que casi siempre Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo, sin embargo el 33.33 % indican que es siempre y 0% casi nunca o nunca.

Integración

En la Tabla N° 10: Nos da a conocer el 77.78 % indican que casi siempre tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa, mientras que el 22.22 % personas indican que siempre tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa y 0% a veces, casi nunca o nunca.

Conocimiento del Proceso Administrativo.

En la Tabla N° 12: Nos da a conocer que el 5.56% indican que casi nunca tienen conocimiento sobre el proceso administrativo como: planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y evaluar, mientras que el 5,56 % indican que a veces Tienen conocimiento sobre el proceso administrativo, y el otro 88.89 % indican que casi siempre tienen conocimiento sobre el proceso administrativo, y 0% nunca o siempre.

Objetivo específico 03:

Describir las características de la Comunicación en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Facilidad de Comunicación

En la Tabla N° 15: Nos da a conocer que el 66.67% indican que casi siempre resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa mientras que el 33.33% indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

Facilidad de Relación

En la Tabla N° 17: Nos da a conocer que el 22.22% indican que casi siempre la relación personal entre La jefatura y trabajadores es buena, mientras que el 77.78% indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

Objetivo específico 04:

Describir las características el Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Desarrollo Personal

En la Tabla N° 21: Nos da a conocer que el 11.11% indican que a veces se preocupan por su desarrollo personal, mientras que el 77.78% indican que casi siempre se preocupan por su desarrollo personal, y el otro 11.11 % indican que es siempre, y 0% casi nunca o nunca.

Trabajo en Equipo

En la Tabla N° 22: Nos da a conocer que el 100% indican que casi siempre Promueven el trabajo en equipo, y 0% siempre, a veces, casi nunca o nunca.

Pro actividad, participación, estimulación del trabajo

En la Tabla N° 23: Nos da a conocer que el 11.11% indican que a veces es proactivo, participativo y estimula el trabajo, mientras que el 88.89 % indican que es casi siempre y 0% siempre, casi nunca o nunca.

Escucha a su Equipo

En la Tabla N°25: Nos da a conocer que el 11.11% de trabajadores indican que a veces Escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes, mientras que el 55.56% indican que casi siempre Escuchan a su equipo de trabajo y en conjunto elaboran planes, sin embargo el 33.33% indican que es siempre

Objetivo específico 05:

Describir las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.

Práctica de Valores

En la Tabla N° 18: Nos da a conocer que el 77.78% indican que casi siempre Se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa, mientras que el 22.22 % indican que es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca.

Cumplimiento de Valores

En la Tabla N° 20: Nos da a conocer que el 11.11% indican que a veces cumplen en su totalidad los valores, mientras que el 88.89 % indican que es casi siempre y 0% siempre, casi nunca o nunca.

5.3. Propuesta de Mejora

PROBLEMA ENCONTRADO (RESULTADOS)	CAUSA	SOLUCION	APLICACIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE
No todos los trabajadores son Organizados y ordenados en sus actividades diarias solo el 33.33 % indica que siempre Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo.	Malos Hábitos y costumbres	Debe Fomentar la importancia de la organización y orden dentro de la empresa de esa manera sus actividades será más fácil y facilitara el trabajo rápido y eficiente	Fomentar la importancia de la organización y el orden en sus actividades dentro de la empresa. Se puede a conocer mediante reuniones o juegos recreativos. Materiales: avisos, afiches, imágenes pegadas en cada oficina sobre la organización y orden dentro del ambiente de trabajo.	Gerente y o Trabajadores en general

PROBLEMA ENCONTRADO (RESULTADOS)	CAUSA	SOLUCION	APLICACIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE
No todos los trabajadores tienen esa facilidad de relación en su ambiente de trabajo. El 22.22 % indican que es casi siempre Resulta fácil relacionarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa.	Timidez ,Falta de confianza, Problemas empáticos de algunos trabajadores	Fomentar la integración, y confianza entre trabajadores, fomentar la participación de todos los trabajadores en actividades y trabajos en equipo	Integrar y hacer partícipe de aquellos trabajadores que tienen problemas de relación, que todos los trabajadores de la empresa sean más empáticos, generar confianza entre todos mediante juegos recreativos y actividades grupales.	Gerente y o trabajadores en general

PROBLEMA ENCONTRADO (RESULTADOS)	CAUSA	SOLUCION	APLICACIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE
<p>No todos los trabajadores cumplen con la práctica de valores en su totalidad</p> <p>El 11.11% indican que a veces cumplen en su totalidad los valores, es una mediana puntuación</p>	<p>Problemas Personales, desinterés y falta de compromiso con la empresa.</p>	<p>Establecer, reglas, y normas de conducta, sanciones, castigos, y llamadas de atención.</p>	<p>La empresa Debe Exigir a todos la práctica y el cumplimiento de todos los valores morales y empresariales siempre.</p>	<p>Gerente General o Dueño de la Empresa y Trabajadores en General.</p>

VI. CONCLUSIONES

- ✓ En la presente investigación se describió las características del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019.
- ✓ Según al Objetivo General, Sobre las características del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, De acuerdo a la encuesta realizada a los 18 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable, ya que los trabajadores indican que en la empresa hay un buen comportamiento Organizacional, (Rendimiento Laboral Eficiente, Satisfacción Laboral de todos los trabajadores).
- ✓ También se concluye que en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas (buena relación de trabajadores y facilidad de toma de decisiones), Se Practica el Liderazgo (hay desarrollo personal y se fomenta el trabajo en equipo) casi siempre se Pone en práctica los valores como el: Compromiso, Honestidad, Lealtad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, Puntualidad.

- ✓ **Según al Objetivo específico 01:** Referido a las características del comportamiento organizacional se concluye que del total de encuestados 18 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 01 el 77.78% (14 trabajadores) tienen la capacidad o rendimiento profesional de los trabajadores de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas casi siempre y un 22.22% (4 trabajadores) siempre y el 0% indican que es nunca, casi nunca o a veces. Esto demuestra que en un porcentaje alto los trabajadores tienen la capacidad y rendimiento profesional de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.

- ✓ **Según al Objetivo específico 02:** Referido a las características de la integración se concluye que del total de encuestados 18 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 10, el 77.78 % (14 trabajadores) tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa casi siempre un 22.22 % siempre 0% a veces, casi nunca o nunca. Esto demuestra que un porcentaje alto los trabajadores tienen facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas.

- ✓ **Según al Objetivo específico 03:** Referido a las características de la comunicación se concluye que del total de encuestados 18 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 15, el 66.67% (12 trabajadores) les resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa casi siempre, 33.33% (6 trabajadores) es siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca. Esto demuestra que en un

porcentaje alto que casi siempre existe una buena comunicación entre directivos y personales de otras áreas.

- ✓ **Según al Objetivo específico 04:** Referido a las características del liderazgo se concluye que del total de encuestados 18 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 22, el 100% (18 trabajadores) Promueven el trabajo en equipo casi siempre y 0% siempre, a veces, casi nunca. Así como en la tabla 23, el 11.11% (2 trabajadores) son proactivos, participativos y estimulan el trabajo a veces, mientras que el 88.89 % (16 trabajadores) casi siempre y 0% siempre, 0 % casi nunca o nunca. Esto demuestra que en un porcentaje alto se promueve el trabajo en equipo, así como los trabajadores son proactivos, participativos y estimulan el trabajo.

- ✓ **Según al Objetivo específico 05:** Referido a las características de la práctica de valores se concluye que del total de encuestados 18 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 18, el 77.78% de los trabajadores casi siempre practican los valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa, 22.22 % siempre y 0% a veces, casi nunca o nunca. Esto demuestra que en la empresa se pone en práctica los valores.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, seguir fomentando y manteniendo un buen Clima Laboral Favorable, hacer sentir bien a todos sus trabajadores en general sin excepción.
- ✓ Se recomienda a los dueños de la Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, seguir manteniendo satisfechos a sus trabajadores con su sueldo y trabajo, valorando el trabajo que realizan cada uno de ellos con incentivos, aumento de sueldos, una simple palabra de motivación y agradecimiento.
- ✓ Fomentar la integración de todos sin excepción, mediante dinámicas grupales, y crear un ambiente armonioso.
- ✓ Se recomienda al Gerente General seguir manteniendo esa comunicación eficiente con sus trabajadores y seguir generando confianza, realizando actividades recreativas para crear un ambiente de trabajo óptimo.
- ✓ La Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019. Debe brindar oportunidad de desarrollo y crecimiento personal, profesional, laboral, de esa forma conocer los potenciales y capacidades de cada trabajador.

- ✓ Se recomienda al Gerente General mantener una buena relación con cada uno de sus trabajadores, motivarlos a ser proactivos, participativos y fomentar el trabajo en equipo y enseñar con el ejemplo, todo ello es la clave para seguir manteniendo un buen clima Laboral dentro de la empresa.
- ✓ La Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, Debe Exigir a todos a la práctica y el cumplimiento de todos los valores morales y empresariales a Diario.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARGOTE, P., & ACOSTA, A. (2017). *Diseño no experimental Transversal*.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica)*.
- ARIAS, F. G. (2012). *El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica)*.
- CHAVEZ, E., & PUYO HUAYUNGA, E. J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, TARAPOTO, PERU .
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento-Organizacional*. Brazil - Sao Paulo: Mc. Grawhill 2da-Edicion, DERECHOS RESERVADOS 2009 respecto a la primera edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V. A Subsidiary of The McGraw- Hill Companies, Inc.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México:: McGraw-Hill Interamericana.
- (2016). *Código de Ética para la investigación*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, U, Huamanga , Ayacucho.
- Deming, W. E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid: Editorial Díaz de Santos .
- FABIAN ANTICONA, L. K. (2018). *Estrategias de recursos humanos y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la empresa constructora Hercules S.A.C. - Huamachuco 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, TRUJILLO, PERÚ.
- GARCIA CORREA, M. E. (2018). *“Plan De Acción Para Mejorar El Clima Organizacional En La Constructora Jr S.A.S En La Ciudad De Cucuta Norte De Santander”*. *Para optar el título de Ingeniero Industrial*. UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CUCUTA.
- GIRAUDIER, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Barcelona: íntegra,Ediciones Obelisco.
- GONZALES BARBOZA, F. (2018). *“Liderazgo Directivo y Clima Laboral de la Municipalidad de Cumba”*. *En su Tesis Para Optar El Grado Académico De: Maestra En Gestión Pública*. ESCUELA DE POST GRADO, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Hampton, D. (1997). *Administración*. México. México: McGraw-Hill.

- Hidalgo, U. A. (2011). *Clima laboral*.
- Juran, J. M. (1990). *"Juran y la planificación de la calidad"*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- KRAUS, M. F. (2016). *Técnicas de comunicación administrativa*. MEXICO: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- Lcda.NALLIBIS, R. (2015). *CLASIFICACION DE LA INVESTIGACION CUANTITATIVA SEGUN EL NIVEL*.
- Likert, R. (1968). *La Teoría del Clima Organizacional*.
- López Cubino, R. (20 de setiembre de 2016). *Modelos de Gestión de Calidad*. .
- MEZA CRUZ, E. (2018). *TESIS DE MAESTRÍA : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA, EN CHIAPAS"*. Universidad de Montemorelos, México .
- MÜNCH GALINDO, L. (2018). *Gestion Organizacional Enfoques y Proceso Administrativo (SEGUNDA EDICION ed.)*. (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Pretice Hall.
- Palma, S. (2004). *Escala del Clima laboral CL.SPC*. (1ª ed. ed.). Perú.
- PALOMINO BAUTISTA, P., & RETAMOZO LOZANO, R. (2016). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD, 2016. *PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AYACUCHO, HUAMANGA, AYACUCHO.
- Reyes, A. (1987). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. México:.
- Rhea, E. (2010). *Manual de gestión de calidad para el departamento de asuntos públicos de la dirección provincial de salud de Imbabura (cap. 2)*. Extraído el 17 setiembre, 2016 del sitio web de la Universidad Técnica del Norte: web de la Universidad Técnica del Norte:.
- Rivera, J. A. (2015). *MYPEs en el Perú*. Lima.
- SANCHEZ AVILA, T. Y. (2019). "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*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho.
- SICHA CUETO, J. A. (2018). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, AYACUCHO, HUAMANGA, AYACUCHO.

Stoner, J. A. (2009). *Administracion*. Madrid: PEARSON EDUCACION S.A.

ZANS CASTELLON, A. J. (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 en el período. *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*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Matagalpa.

ANEXOS

Anexo N° 01

Cuestionario de evaluación del Clima Laboral

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CLIMA LABORAL.

La Presente encuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa Empresa LUCS Consultores Y Contratistas Generales S.R.L. Del Distrito De Ayacucho, a fin de que se evalúen el CLIMA LABORAL, de acuerdo con la percepción que tiene actualmente.

Se dará una puntuación entre 1 y 5, siendo la ultima la mejor puntuación y la primera la peor puntuación, marque con un aspa (x) lo que corresponde según su criterio.

⌘

FACTOR	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Comportamiento Organizacional					
1. ¿Su capacidad profesional o rendimiento está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?					
2. ¿Su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando?					
3. ¿Cuenta con todos los recursos o materiales para iniciar con su trabajo?					
4. ¿Actualmente está satisfecho con su trabajo en la organización?					
5. ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta empresa?					
6. ¿Siente que la empresa lo valora?					
7. ¿Está de acuerdo con el sueldo que percibe?					
Integración					
8. ¿Pone en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades?					
9. ¿Es organizado y ordenado en sus actividades diarias y organiza su equipo de trabajo?					
10. ¿Tiene facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa?					

11.¿La dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados?					
12.¿Tiene conocimiento sobre el proceso administrativo como: planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y evaluar?					
Comunicación					
13.¿Puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con un jefe?					
14.¿La toma de decisiones en la empresa es una actividad permanente y planificada?					
15.¿Resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa?					
16.¿Resulta fácil relacionarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa?					
17.¿La relación personal entre La jefatura y trabajadores es buena?					
Practica de valores					
18.Se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa.					
19.¿La organización fomenta y contribuye al cumplimiento de estos valores?					
20.¿Usted cumple en su totalidad estos valores?					
Liderazgo					
21.¿Se preocupa por su desarrollo personal?					
22.¿Usted Promueve el trabajo en equipo?					
23.¿Usted es proactivo, participativo y estimula el trabajo?					

Anexo N° 02
Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACION.

Yo, WILBER QUISPE MEDINA.....Identificado con
DNI N° 25760824.....CARNE DE COLEGIO.....05179.....
Con el grado de...MAGISTER.....

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 PILLACA SOTO JHOSELYN ROSMY** con DNI N°: **70790539**, para efecto de su investigación titulado "CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION DE OBRAS EN GENERAL: CASO EMPRESA LUCS CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019, que se encuentra realizando.

OBSERVACIONES.....
.....
.....
.....
.....
.....


.....
Lic. WILBER QUISPE MEDINA
CUSD N° 05179

CONSTANCIA DE VALIDACION.

Yo, DAVID BALVIN RAMÍREZ.....Identificado con
DNI. N° 0988 3224.....CARNE DE COLEGIO.....09971.....
Con el grado de...Lic. 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 PILLACA SOTO JHOSELYN ROSMY** con DNI N°: 70790539, para efecto de su investigación titulado "CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION DE OBRAS EN GENERAL: CASO EMPRESA LUCS CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019, que se encuentra realizando.

OBSERVACIONES.....
.....
.....
.....
.....
.....


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

Anexo N°03
Matriz de validación

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION									
TÍTULO:									
"CLIMA LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION DE OBRA EN GENERAL, CASO EMPRESA: LUCS CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019"									
AUTOR: *									
BR. PILLACA SOTO, Jhoselyn Rosmy.									

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSION 1									
10E	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL								
1	¿Su capacidad profesional o rendimiento está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?	X			X			X	
2	¿Su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.?	X			X			X	
3	¿Cuenta con todos los recursos o materiales para iniciar con su trabajo?	X			X			X	
4	¿Actualmente está satisfecho con su trabajo en la organización?	X			X			X	
5	¿Se sienten orgullosos de trabajar en esta empresa?	X			X			X	

DIMENSION 4									
40E	LIDERAZGO								
18	¿Se preocupa por su desarrollo personal?	X			X			X	
19	¿Usted Promueve el trabajo en equipo?	X			X			X	
20	¿Usted es proactivo, participativo y estimula el trabajo?	X			X			X	
21	¿Escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes.?	X			X			X	
DIMENSION 5									
50E	PRÁCTICA DE VALORES								
22	Se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa.	X			X			X	
23	¿La organización fomenta y contribuye al cumplimiento de estos valores?	X			X			X	
24	¿Usted cumple en su totalidad estos valores?	X			X			X	


DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

FIRMA DEL EXPERTO

Ayacucho, 24 de octubre del 2019

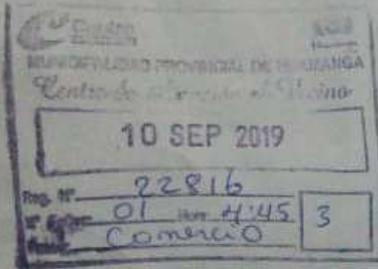
Anexo N° 04
Solicitud a la Municipalidad dl Distrito de Ayacucho

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

**SOLICITO: INFORMACION SOBRE EL NUMERO DE
EMPRESAS FORMALES CON
LICENCIA, RUBRO CONSULTORIAS
Y CONRATISTAS.**

SEÑOR:

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE AYACUCHO.



JHOSELYN ROSMY PILLACA SOTO, identificada con DNI: 70790539, con domicilio en MZ "L" Lote "5" Bq. José Ortiz Vergara- ENACE, de esta ciudad, con teléfono: 913952707, ante Ud. Con el debido respeto 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 la Carrera profesional 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 CONSULTORIAS Y CONTRATISTAS, para un proyecto de investigación de dicha universidad.

POR LO EXPUESTO:

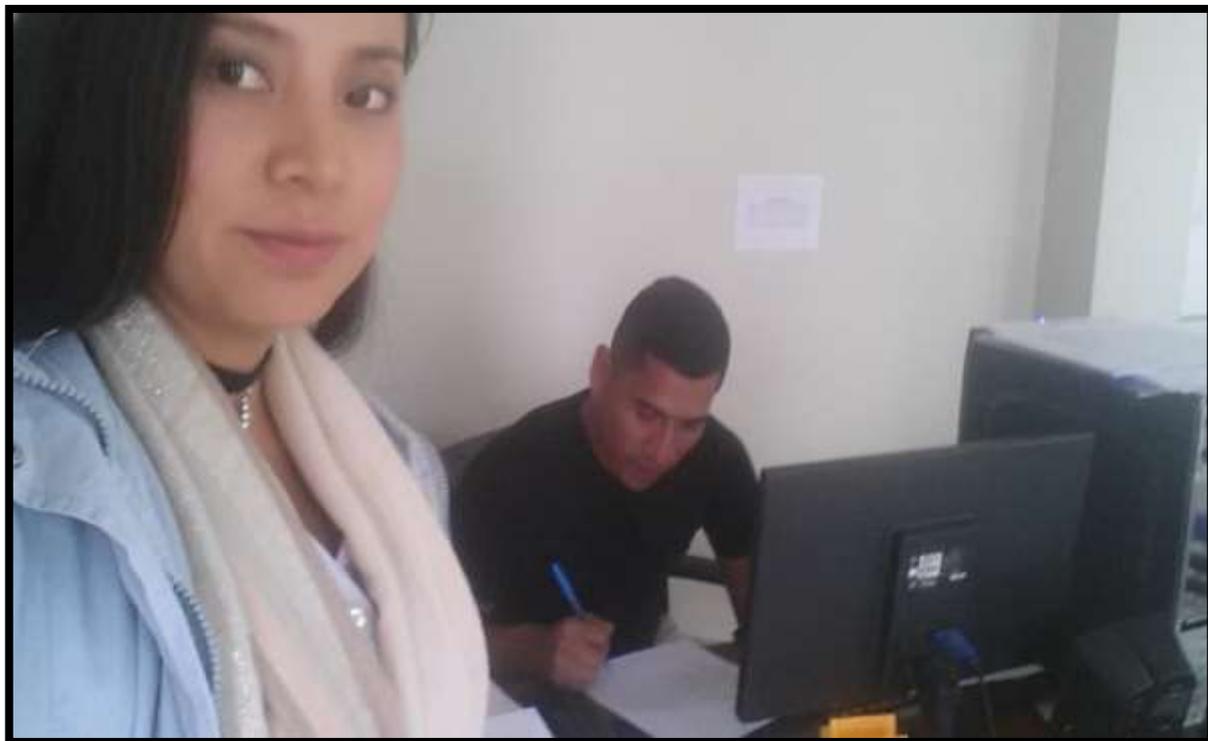
Suplico a Ud. Señor Alcalde, acceder a mi petición.

Ayacucho, 10 de septiembre del 2019.

.....
JHOSELYN ROSMY PILLACA SOTO

DNI N° 70790539

Anexo N° 05
Autorización para la aplicación de la encuesta.



TURNITIN.

