



**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 ESTÉTICAS: CASO
ESTÉTICA ÁNGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO,
2020**

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

AUTORA

BR. SUAREZ ATAHUA, PILAR
ORCID: 0000-0003-2207-2585

ASESOR

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

**AYACUCHO – PERÚ
2020**

1. Equipo de Trabajo

AUTORA

- **BR. SUAREZ ATAHUA, PILAR**
ORCID: 0000-0003-2207-2585

ASESOR

- **MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**
ORCID: 0000-0002-4052-50

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTA

- **MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH**
ORCID: 0000-0002-9569-9824

MIEMBRO

- **MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES**
ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

- **MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO**
ORCID: 0000-0003-4439-1448

2. Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

3. Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por darme la oportunidad de seguir superarme profesionalmente y por el apoyo incondicional de mi familia para poder lograr cada meta trazada.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por acogerme durante mi formación académica, a mis docentes por compartir sus experiencias y orientarme para realizar mi proyecto de investigación.

4. Dedicatoria

 Mi tesis lo dedico a mis padres, hermanos y a mi hijo Arian quienes me dan la fortaleza de seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentó en mi camino y poder lograr mis objetivos.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título “**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**”; para dicha investigación se ha identificado el siguiente problema general: **¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?** El tipo de investigación se consideró de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, para poder recoger información se consideró las 08 trabajadoras de la estética, las mismas que se consideró para las muestras el 100% de las trabajadoras, la técnica que se empleo fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de 21 preguntas, el plan de análisis fue mediante el programa Excel. Obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% manifestaron que en la empresa estética Ángela casi nunca hay la presencia de un líder; el 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación; el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades; el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes; el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad Se concluyó que el clima laboral en la estética Ángela no es favorable ya que no cuentan con liderazgo, no disponen con tecnología moderna, no hay reconocimiento para las trabajadoras y no practican los valores en la estética Ángela.

Palabras claves: Clima laboral, estéticas.

6. Abstract

The present research work is entitled “LABOR CLIMATE IN MICRO AND SMALL ENTERPRISES OF THE AESTHETIC LINE: ANGELA AESTHETIC CASE OF THE DISTRICT OF AYACUCHO, 2020”, for this research the following general problem has been identified: Who are the characteristics of the Climate? Labor in Micro and Small Businesses in the aesthetic field: aesthetic case Angela of the Ayacucho District, 2020? The type of research is considered applied with a quantitative approach, the level of research is descriptive, with a non-experimental design, in order to collect information the 08 aesthetic workers are considered, the same ones that are considered 100% for the samples of the workers, the technique used was the survey, the instrument was the 21-question questionnaire, the analysis plan was through the Excel program. 62.50% showed up at the Angela cosmetic company, there is hardly ever a leader; 62.50% stated that they almost never provide them with any motivation; 75.00% stated that the company hardly ever provides them with modern and adequate technology to carry out their activities; 87.50% stated that they sometimes received a present on important dates; 75.00% stated that they almost never practice values such as transparency, punctuality, honesty. It was concluded that the work environment in the Angela aesthetic is not favorable since it does not have leadership, it does not have modern technology, there is no recognition for workers and They don't practice values in Angela's aesthetics.

Keywords: Work environment, aesthetics.

7. Contenido

1. Equipo de Trabajo	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento	iv
4. Dedicatoria	v
5. Resumen	vi
6. Abstract	vii
7. Contenido	viii
8 Índice de tabla.....	x
9 Índice de Figura	xii
I Introducción	14
II. Revisión de la literatura.....	18
III Hipótesis	31
IV Metodología.....	32
4.1 Diseño de la investigación	32
4.2 Población y muestra	32
4.3 Definición y operacionalización de variable	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5 Plan de análisis	35
4.6 Matriz de consistencia	35

V	Resultados	38
5.1	Resultados.....	38
5.2	Análisis de los resultados	59
5.3	Propuesta de mejora	62
VI	Conclusión	69
	Aspectos complementarios	71
	Recomendaciones	71
	Referencias bibliográfica.....	72
	Anexos.....	75

8 Índice de tabla

Tabla 1 Edad	38
Tabla 2 Género	39
Tabla 3 Grado de Instrucción	40
Tabla 4 Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder	41
Tabla 5 La gerente te asigna las actividades para realizar tus labores	42
Tabla 6 La gerente considera tus opiniones	43
Tabla 7 Tiene una buena relación con tus compañeras de trabajo	44
Tabla 8 La gerente te brinda confianza	45
Tabla 9 Tus compañeras de trabajo te brindan confianza	46
Tabla 10 La gerente te brinda alguna motivación	47
Tabla 11 Estas conforme con la remuneración que te ofrecen	48
Tabla 12 Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda	49
Tabla 13 Cuándo tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas	50
Tabla 14 La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores	51
Tabla 15 La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado	52
Tabla 16 La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores	53
Tabla 17 La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades	54
Tabla 18 La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados	55

Tabla 19 Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños	56
Tabla 20 Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante... 57	
Tabla 21 Ud. Practica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad.....	58

9 Índice de Figura

Figura 1 Edad	38
Figura 2 Género.....	39
Figura 3 Grado de Instrucción	40
Figura 4 Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder	41
Figura 5 La gerente te asigna las actividades para realizar tus labores.....	42
Figura 6 La gerente considera tus opiniones	43
Figura 7 Tiene una buena relación con tus compañeras de trabajo	44
Figura 8 La gerente te brinda confianza	45
Figura 9 Tus compañeras de trabajo te brindan confianza	46
Figura 10 La gerente te brinda alguna motivación	47
Figura 11 Estas conforme con la remuneración que te ofrecen	48
Figura 12 Cuando se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda.....	49
Figura 13 Cuando tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas	50
Figura 14 La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores.....	51
Figura 15 La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado ...	52
Figura 16 La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores	53
Figura 17 La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades	54
Gráfico 18 La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados	55

Figura 19 Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños	56
Figura 20 Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante .	57
Figura 21 Ud. Práctica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad.....	58

I Introducción

El presente trabajo de investigación lleva como título: CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020; se consideró el tema de acuerdo a las líneas de investigación que fue asignado por la Escuela Profesional de Administración, con la finalidad de promocionar a las micro y pequeñas empresa.

La ONU considera que la micro y pequeñas empresas son la espina dorsal de la economía de un país y los mayores empleadores del mundo, generan un 60% y 70% de empleos, desempeñando un papel fundamental en todos los países de desarrollo y son responsables de un 50% del Producto Bruto Interno a nivel mundial, son claves importantes para reducir la pobreza y fomentar el desarrollo por medio de los empleos a las personas más vulnerables de un País.

Según (Palacios Dongo, 2018), a nivel nacional considera que las micro y pequeñas empresas son unidades económicamente que están dispuestas desarrollar diferentes actividades como producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, transformación, y extracción existen casi 6 millones a nivel nacional de los cuales el 93.9 % son microempresas que cuentan de 1 a 10 trabajadores y solo el 0.2% representan a las pequeñas empresa que cuentan de 1 a 100 trabajadores y el 5.9% son las empresas de mediana y grandes empresas, las micro y pequeñas empresas se da por la insatisfacción de los sectores más pobres, por falta de empleo entre otros.

En el departamento de Ayacucho existe un promedio de 928 empresas, de los cuales 903 corresponden al micro empresas y solo 25 empresas corresponden a las pequeñas empresas, las medianas y grandes empresas no contamos en nuestra región.

El sector de la estética y cuidado personal va creciendo consideradamente entre 9% y 13% anual, la rentabilidad de estos negocios son altos entre un 30% y 45% anuales, el consumidor peruano en promedio gasta entre un 10% y 15% de su sueldo en cuidado personal y por servicios en centros estéticos, con la finalidad de verse bien esto implica tanto mujeres como varones.

En la estética se percibe que la gerente no se preocupa para que el clima laboral de la estética Ángela sea favorable, no existe un líder que pueda orientar a las trabajadoras en sus diferentes actividades, las trabajadoras no están satisfechas con los recursos que les ofrecen ya que les limitan a realizar sus actividades de la mejor manera, no ofrece ninguna presente a las trabajadoras en fechas importantes esto afecta a la estética por que las trabajadoras no se sienten identificadas con la estética, no dan un desempeño favorable, solo laboran por percibir sus sueldos.

En el presente trabajo de investigación: CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020; se pudo identificar el siguiente problema general: ¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020? Que permite describir las características del clima laboral de la estética, y poder formular una propuesta de mejora como resultado de esta investigación, con la finalidad que pueda mejorar su clima laboral la estética y pueda tener mejores beneficios; Por el cual se formuló el siguiente objetivo general: conocer las características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020. Se consideró los siguientes objetivos específicos: Describir como es el Liderazgo en las Micro y

Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; Describir como es el nivel de Satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; Describir como es la Práctica de valores en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020 y Elaborar un plan de mejora del Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020.

El trabajo de investigación tiene la finalidad de poder mejorar considerablemente el clima laboral en la estética Ángela del distrito de Ayacucho, 2020.

Las micro y pequeñas empresas del rubro estética se encarga de brindar servicios a sus clientes como: corte de cabello, coloración, cuidado de manos y pies, tratamientos capilares, tratamientos faciales, para todo tipo de personas y edades, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las personas.

El presente investigación se justifica ya que permitirá conocer los conceptos sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas para un buen crecimiento de las estéticas y así poder logra los objetivos que tiene las estéticas y ser más competitivo frente a la competencia.

Se justifica la investigación ya que ayudara a la gerente a mejorar el clima laboral de la estética, que sus trabajadoras puedan identificarse con la estética y puedan desarrollar sus actividades al 100% que ayudara al crecimiento de dicha estética.

Finalmente se justifica porque servirá de guía para otras investigaciones que puedan desarrollar del mismo rubro sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas; la presente investigación será beneficioso ya que es viable ya que será beneficioso

para las las micro y pequeñas empresas del rubro estéticas bajo los principios éticos de confidencialidad.

En el trabajo de investigación se empleó la metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo; la población son las trabajadoras de la estética y la muestra son las 08 trabajadoras de la Micro y Pequeña Empresa del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020.

Los principales resultados son:

Se pudo conocer liderazgo en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, donde se pudo determinar que no ofrece motivación a las trabajadoras esto dificulta a tener un buen clima laboral de la estética; se concluye que el 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación, el 25.00% manifestaron que a veces les brinda alguna motivación, el 12.50% manifestaron que nunca les brinda ninguna motivación.

Se pudo conocer el nivel de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, la estética no cuenta con tecnología moderna es por ello que los trabajadores no tienen una buena satisfacción laboral, se concluye que el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que a veces la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades; igual manera no les ofrece ningún presente en fechas importantes como navidad, cumpleaños es por ello que los trabajadores no tienen una buena satisfacción laboral, se concluye que el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes como navidad y cumpleaños, el

12.50% manifestaron que casi siempre reciben un presente en fechas importantes como navidad, cumpleaños.

Se puede conocer la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, la práctica de valores es ineficiente lo que impide que existe un buen clima laboral, se concluye que el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50% manifestaron que a veces practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50 % casi siempre practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad.

II. Revisión de la literatura

Antecedentes

En la presente investigación se muestra los antecedentes de nivel internacional, nacional y local, que nos permitirá tener mayor conocimiento sobre el Clima Laboral de empresas tanto de sector público y privado se consideró antecedentes de la misma variable ya que después de consultar en diferentes repositorios no se logró encontrar con el mismo rubro de Estéticas, por lo que a continuación presento los siguientes antecedentes:

- **Antecedentes Internacionales**

En la tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinarios de Matagalpa, UNAN - Managua en el periodo 2016” (Zans Castellón, 2017), llegó a las siguientes conclusiones: 1) El clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, donde el liderazgo es de poco

practicado, sin disposición en mantener un buen clima organizacional con el equipo de trabajo; 2) Se identificó que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad es considerado bajo, a pesar que las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, y la toma de decisiones se realiza en gran medida de manera individual, no existe un plan de capacitación; 3) Los trabajadores tanto docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el clima organizacional incidiría de una manera positiva en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, le hacen sentirse bien con sus actividades en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

En la tesis titulada “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social” (Rodríguez Gerrero, 2015), tiene como conclusiones lo siguientes: 1) menciona que el impacto en las políticas en los últimos tiempos y por los cambios que presento las normativas legales con lo que corresponde a Recursos Humanos y los pagos han sido mínimos en el clima laboral y positivamente en lo que corresponde a la cultura organizacional del Ministerio de desarrollo social, donde la secretaria técnica “del Frente Social” no contaban con colaboradores nombrados, se pudo constituir el Ministerio de Coordinación social. 2) el ambiente laboral en dicho Ministerio fue positivo por todos los colaboradores, pero hay temas para poder mejorar, se recomienda crear una oficina de Gestión Organizacional que sea por procesos, y pueda facilitar la gestión en todos los nivel; de igual manera implementar del plan de beneficios y reconocimientos que puedan mejorar el desempeño en las diferentes actividades de cada uno de los colaboradores, lo que les permita superarse profesionalmente; 3) La cultura organizacional en el ministerio se caracteriza por que la orientación es basada a los

resultados lo cual el interés es de los directivos, quienes consideran que las diferentes decisiones sean para todos en general; hay trabajo en equipo en casi todas las oficinas y por la libertad que tienen cada funcionario que puedan organizar sus diferentes actividades cuando los resultados sean de un nivel de excelencia esto tienen que ser oportuno y como algo negativo es la inestabilidad laboral para los trabajadores ya que sus contratos de la mayoría es ocasional las mismas que no superan los 2 años.

En la tesis titulado “ Análisis del clima laboral en el área administrativa de la facultad de Ciencias Administrativas en la universidad de Guayaquil” (Alvarado ángel , Rosero Betty, & Sanchez Karla, 2013) llegaron a las siguientes conclusiones: 1) En su mayoría los trabajadores no tienen una buena relación interpersonales, donde se observa que el 27% de los encuestados expresaron que entre ellos son malas, mientras que el 23% de los encuestados expresaron tener buenas y regulares relaciones, el 13% tienen excelente; lo cual se debe por incompatibilidad de caracteres, opiniones, diferentes personalidades, entre otras generando discrepancias en las relaciones personales; 2) Los colaboradores indicaron que el espacio físico es reducido, señalando que el 22% de los encuestados expresó es muy reducido y desordenado; 3) El 19% de los entrevistados expresó que el lugar de trabajo es amplio y limpio, destacamos que los espacios físicos dependen de las funciones de cada personal, ya que para la mayor parte del día en ese lugar es por ello que el espacio deben tener las condiciones adecuadas ya que con espacios reducidos generan efectos negativos que provocan desmotivación, irritabilidad, disminuye el rendimiento entre los trabajadores; 4) Los trabajadores manifestaron que tienen una buena iluminación en el área de trabajo de los cuales el 30% manifestó que la iluminación del área de trabajo es buena, el 23% le pareció muy buena y regular, el 13 % excelente y un 11% malo ; 5) El personal converso con su supervisor de los

cuales los resultados son los siguientes: el 35% del personal casi siempre, en cambio el 29% manifestó que es ocasionalmente, el 24% siempre, el 12% casi nunca, donde se evidencio un contacto directo con su jefe inmediato, recibiendo la emisión de órdenes y consultas de trabajo; 6) Con lo que corresponde a la comunicación entre los trabajadores un 32% indico que la comunicación es regular entre ellos, en cambio el 21% señalo que es muy malas, el 16% excelente y buena en cambio el 15% son muy buenos; 7) El liderazgo dentro de la institución es democrático en un 89%, ya que se orienta al grupo y se fomenta la participación del equipo, el 11% de los entrevistados expresó que el liderazgo implantado por los supervisores o jefes es autocrático; 8) Por medio de las encuestas se percibe que el clima laboral que existe dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, no es lo adecuado a pesar que este no sea tangible, pero es algo real dentro de la facultad que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de ambiente en el que laboran los empleados, ya que refleja del estado de ánimo colectivo.

- **Antecedentes Nacionales**

En la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos” (Zurita Ortiz, 2015), llego a las siguientes conclusiones: a) La relación de los niveles de satisfacción laboral con el clima organizacional que presento la empresa es vinculable, el nivel motivacional posee estrecha relación con el clima organizacional, b) estableció la relación significativa como el beneficio laboral con el involucramiento de la empresa ya que obtuvo los más altos resultados, c) Sobre la competencia y el desempeño de actividades de los colaboradores sobre las tareas es alta existe una buena coordinación y los recursos que ofrecen son disponibles, ofreciendo un mejor servicio estético.

En la tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mype de San Juan de Lurigancho, caso: Centro de servicio de estética y belleza, lima, 2018” (Becerra Velarde, 2018), llego a la conclusión a) Se demostró que el clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral del personal de las MYPE, b) De igual manera se determinó que las recompensas influyen óptimamente en las satisfacción laboral del personal de las MYPE, c) Se ha estudiado que la identidad del personal con la empresa influye significativamente con la satisfacción laboral del personal de la MYPE, d) Se pudo comprobar que la cooperación influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE.

En la tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad PROSEGUR S.A - Juliaca 2016” (Zaraza Colque, 2017), llego a la conclusión en cuanto a la incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A. – Juliaca, con los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado nos da un resultado de 113.50 % el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor de 21.04 %, con lo cual se afirma que si existe incidencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A. y en cuanto al nivel de incidencia tenemos como resultado que el indicador compromiso organizacional alcanza un valor $t = 9.96$ y $p > |t| = 0.00$, por lo que tiene incidencia directa sobre el comportamiento organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A., esto debido a que su coeficiente es igual a 0.86 (positivo). Se observa que 28 trabajadores de la compañía que

representa el 31.46%, están de acuerdo a que existe un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional por parte de la compañía; 24 trabajadores de la compañía que representan el 26.97%, se encuentran indiferentes a que exista un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional; 5 trabajadores de la compañía que representa 5.62%, se encuentran totalmente de acuerdo de que existe un compromiso organizacional y están de totalmente de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional. Finalmente se observa que, 2 trabajadores de la compañía que representa el 2.25%, se encuentran totalmente en desacuerdo que exista un compromiso organizacional y están en desacuerdo que exista un comportamiento organizacional por parte de la compañía.

- **Antecedentes Locales**

En la tesis titulada Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 (Sanchez Avila, 2019), llego a la conclusión a) En la tesis describió los factores relevantes sobre el clima laboral que son requeridas en las micro y pequeñas empresas, del rubro de salones de belleza del Distrito de Ayacucho, 2019, b) Se describió las características sobre liderazgo en las micro y pequeñas empresas, del rubro de salones de belleza del Distrito de Ayacucho, 2019, c) Según el objetivo general con lo que corresponde al clima laboral no es adecuado ya que no existe una buena motivación al empleado, d) Con lo que corresponde a la motivación el 35% de los trabajadores manifestaron que si les motiva, el 45% no son motivados y 20% de los trabajadores indicaron que a veces se les motiva, esto demostró que la motivación laboral es baja en las micro y pequeñas empresas de salones de belleza.

En la tesis titulado “Propuesta de manejo del clima organizacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019” (Guerra Gonzales, 2019), llego a la siguiente conclusión: Según el objetivo general, los factores relevantes que se utilizó en la presente investigación nos dio a conocer como el clima organizacional destaca en las micro y pequeñas empresas, la estructura organizacional, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales son factores que no son utilizados de la mejor manera en este rubro ya que la falta de un buen dialogo por parte de dueño hacia los colaboradores hace que estos factores no sean os más destacados. Hacer un buen uso de estos factores ayudará a la organización tener un buen clima organizacional y mejorar así el buen desempeño de los colaboradores; Según el objetivo específico N° 1, se pudo describir las características de la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de gimnasios donde se pudo detectar que existe una estructura regular de la entidad tanto en el tamaño y su estructura formal donde se evidencia un estilo de dirección apropiado lo cual genera cierta comodidad entre los trabajadores; Según el objetivo N° 2, Se pudo describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de gimnasios donde se pudo detectar que existe una regular motivación, tensión y estrés en los gimnasios, ya que sólo cerca del 50% de los encuestados manifiestan que están motivados, tensionados y estresados; Según el objetivo específico N° 3, existen problemas en la comunicación, el cual genera siempre conflictos y dificultad sobre el manejo adecuado de os mismos por parte de los dueños en las discrepancias y conflictos al interior del gimnasio; el 42.9% de los encuestados manifiestan que a veces los dueños de los gimnasios saben manejar adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.

En la tesis titulada “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019” (Pillaca Soto, 2019), llego a la siguiente conclusión: En la presente investigación se describió 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; Según objetivo General, sobre 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, 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 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; Tiene 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.

Bases teóricas de la Investigación

- **Concepto de Clima laboral**

(Bordas Martinez M. J., 2016), Nos señala que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes en una organización y que afecta a las actitudes, motivación, comportamiento de sus miembros, por tanto el desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización; nos refleja el estado de la organización en un momento determinado, se considera que el clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de la organización pueden describir el ambiente de trabajo de la propia empresa, el comportamiento de los colaboradores que laboran en la empresa es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, de igual manera la productividad, eficiencia y el desempeño empresarial; considera las siguientes dimensiones: Liderazgo, Satisfacción laboral y la práctica de valores.

El clima laboral tiene una importante influencia sobre las actitudes y conductas en las empresas, como en el desempeño empresarial, es necesario intervenir en el cambio y mejorar el clima laboral, mejorar el desempeño de los colaboradores para tener mejores resultado de la organización.

Según (Gan Bustos & Berbel Gimenez, 2011), destacan la importancia del clima sobre la motivación y el rendimiento profesional, consideran 2 tendencias:

- Pone el peso en factores organizacionales las características que se consideran son: Es externo al individuo, rodea al individuo, pero es distinto de las percepciones, existen en la realidad organizacional.
- Pone el peso en factores individuales, el clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que conforman la organización.

Según (Dominguez Aguirre , Ramirez Campos , & Garcia Méndez, 2013) definen al clima organizacional a las percepciones individuales, al comportamiento, las actitudes y sentimientos que caracterizan la vida de una empresa, que se refiere a las situaciones actuales de la empresa y la relación de los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral, la satisfacción laboral es muy importante por parte del trabajador ya que podrá ejercer sus labores con mayor eficacia, tendrá mayor compromiso con la organización, lo que permitirá tener una buena relación con la organización.

Concepto de Liderazgo

Según (Sanchez Gutierrez, 2011) define que el liderazgo como la capacidad de persuadir a otro para que busquen entusiastamente objetivos definidos. Es la cualidad de la persona que mantiene unidos a un grupo de trabajadores y les motiva constantemente para lograr sus objetivos; es la capacidad que tiene la persona de dirigir las diferentes actividades que tengan cada trabajador de la organización; a continuación presentamos los diferentes indicadores sobre liderazgo:

Dirección de grupo

Debe ser ejercida de forma personal, usando herramientas adecuados que les pueda permitir a un empleado entender que no se trata de algo personal sino que el jefe inmediato les conduzca seguir un camino para poder cumplir las metas trazadas en la organización.

Genera Confianza

Es la seguridad que una persona tiene frente a los compañeros de trabajo, que permitirá tener un ambiente de trabajo más productivo, innovador e integrador, donde

se podrá tener un resultado favorable en dicho grupo de trabajo, es importante tener una buena relación con los compañeros de trabajo.

Nivel de Motivación

Grado en que los miembros perciben que en la organización pone énfasis y se les motiva a tener un buen desempeño y producción de sus actividades, generando compromiso con las actividades que realizan.

Empatía

Es muy importante tener la habilidad de poderse identificar con otras personas, tener la capacidad de escuchar a otras personas, entenderles sus diferentes emociones, es tener una buena conexión y poderse identificar inmediatamente con esa persona.

Concepto de Satisfacción laboral

Según, (Pérez Porto & Gardey, 2014), definen como el grado de conformidad de los trabajadores respecto a sus trabajos realizados en una organización, la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador; cuando la satisfacción es positiva por parte del trabajador mayor es el compromiso a sus actividades encomendadas y si es lo contrario pues las responsabilidades no son adecuados, no pone suficiente empeño para realizar sus actividades; a continuación se muestran los siguientes indicadores:

Mobiliario y Material adecuado

Para algunos este tema puede ser de poca importancia, pero es muy importante para una empresa, un empleado necesita un buen mobiliario así como también los diferentes materiales que emplearan en sus diferentes actividades, desde contar con un buen mueble, el espacio de la oficina, los diferentes equipos, etc. Se debe dotar a los

empleados los materiales que requieran para poder mejorar los resultados de la empresa.

Innovación Tecnológica

Grado en que los miembros perciben que se pueda implementar nuevas ideas, nuevos métodos, procedimientos para la creatividad de las actividades de los colaboradores.

Reconocimiento por logros alcanzados

Se considera el grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.

- **Concepto de Práctica en valores**

Son principios que nos ayuda orientar nuestro comportamiento como seres humanos, podemos indicar que son creencias fundamentales que nos ayuda a ser mejores personas; a continuación se muestran los siguientes indicadores:

Transparencia

La capacidad que tiene los trabajadores ejerce su vida con transparencia será tomado por otros compañeros como una persona sincera, una persona confiable y honesto, lo que genera un vínculo laboral favorable, que le habré las puertas a nivel laboral en las organizaciones.

Equidad

Es la capacidad que tiene un individuo de considerar a otros trabajadores de igual forma, siempre considerando de ser justo en cuanto a las distribuciones y oportunidades sin ningún privilegio y con igual respeto para todos.

Puntualidad

Es la disciplina que tiene el ser humano, de llegar a tiempo a cumplir sus diferentes labores o compromisos que tengan en una organización, es el respeto, educación hacia otras personas.

Honestidad

Es la cualidad que tiene la persona, se podría decir que tiene una relación con la verdad, justicia de la persona, siempre prioriza la verdad ya sea en sus pensamientos, en sus labores de trabajo, entre otros.

- **Concepto de las Micro y pequeñas empresas**

Según (Herrera Garcia, 2011), conceptualiza las pequeñas empresas como unidades económicamente viables con capacidad de generar excedentes acumulables, ofrecen nuevos empleos y contribuye a la competitividad del País, son empresas formales que tributan. La dirección de la empresa recae directamente al dueño del negocio y existen relaciones laborales entre familia, pueden sacar créditos de entidades financieras para mejorar sus ventas, existe una tendencia hacia el profesionalización de parte del empresario, cuenta de 1 a 50 trabajadores y sus ventas anuales son de 150 UIT a 850 UIT.

Las microempresas son aquellas empresas con potencial de crecimiento, tiene la capacidad de generar excedentes, con ingresos y perspectivas de desarrollo para los propietarios y colaboradores se trata de unidades empresariales que cumplen con los requisitos mínimos de formalidad, sin que esto signifique que cumplan con otros requisitos, en algunos casos no cumplen con algunos aspectos laborales o con los requisitos municipales, estas unidades económicas tienen sistemas de organizaciones simples, centralizado administrativa y productivamente en el propietario y con una

estructura familiar; la nueva Ley MYPE recoge la realidad de cada segmento empresarial la Ley 28015 – 2013, la empresa debe contar hasta con 10 trabajadores ocupados y sus ingresos anuales no deben superar los 150 UIT, el sector comercio y servicios son los que más preferencias suscitan por parte de las Mypes.

Tabla 1

Categorización de las empresas

CATEGORIA	VENTAS ANUALES	N° DE TRABAJADORES
<i>Microempresa</i>	<i>Hasta 150 UIT</i>	<i>1-10</i>
<i>Pequeña Empresa</i>	<i>De 150 UIT – 1700 UIT</i>	<i>1-50</i>

Elaboración: Propia

Según (Mares Ruiz, 2017), define como una organización empresarial constituida que puede ser por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, puede ser dirigida por su propietario, adoptando la forma societaria que voluntariamente lo desee el empresario de acuerdo a sus vetas.

III Hipótesis

Según (Arias, 2012): Nos indica que cuando una investigación es de tipo descriptivo no tiene hipótesis; porque consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, grupo o individuo con la finalidad de establecer su estructura, estos tipos de investigaciones descriptivos miden la forma independiente las variables cuyas variables aparecen en el enunciado de los objetivos de la investigación.

Para el presente proyecto; clima Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; no presenta hipótesis porque no tiene relación de causa efecto.

IV Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación para el presente proyecto Clima Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; fue no experimental – Transversal.

- No experimental, Porque el estudio que se realizo es a la realidad de la empresa, sin sufrir ninguna modificación.
- Fue transversal, porque que el estudio que se realizo fue en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

4.2 Población y muestra

Según (Arias, 2012), define la población finita como la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, y existe un documento de dichas unidades, también manifiesta si el número de unidades que lo forman es accesible en su totalidad no es necesario extraer una muestra, es decir se podrá obtener datos de toda la población.

- **Población**

En la presente investigación, clima Laboral en las Micro y pequeñas empresas, del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; la población está conformado por las trabajadoras de la estética Ángela.

- **Muestra**

En la presente investigación, clima Laboral en las Micro y pequeñas empresas, del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho 2020; la muestra será las ocho trabajadoras de la estética.

No se empleara ninguna fórmula para determinar la muestra ya que la población es finita y en cantidades accesibles.

4.3 Definición y operacionalización de variable

CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA

DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN PROCEDIMENTAL OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICION
CLIMA LABORAL	Nos señala que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes en una organización y que afecta a las actitudes, motivación, comportamiento de sus miembros, por tanto el desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización; nos refleja el estado de la organización en un momento determinado; teniendo en cuenta el Liderazgo de la organización, el nivel de satisfacción laboral y la práctica de valores (Bordas Martínez M. J., 2016)	El clima laboral, es un aspecto importante para la empresa, nos refleja la situación de las empresas por parte de los integrantes de la empresa, se consideró las siguientes dimensiones: Liderazgo, Satisfacción laboral y la práctica de valores.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de grupo • Genera confianza • Nivel de Motivación • Empatía 	4. ¿Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder? 5. ¿La gerente te indica las actividades para realizar tus labores? 6. ¿La gerente considera tus opiniones? 7. ¿Cómo consideras la relación con tus compañeros de trabajo? 8. ¿La gerente te brinda confianza? 9. ¿Tus compañeras de trabajo te brindan confianza? 10. ¿La gerente te brinda alguna motivación? 11. ¿Estas conforme con la remuneración que te ofrecen? 12. ¿Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te entiende? 13. ¿Cuándo tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas?	ESCALA DE LIKERT (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y material adecuado • Innovación tecnológica • Reconocimiento por logros alcanzados 	14. ¿La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores? 15. ¿La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado? 16. ¿La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores? 17. ¿La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades? 18. ¿La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados? 19. ¿Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños?	ESCALA DE LIKERT (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre
			Practica de valores	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Equidad • Puntualidad • Honestidad 	20. ¿Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante? 21. ¿Ud. Practica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad?	ESCALA DE LIKERT (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

La técnica que se utilizó en dicha investigación fue la encuesta ya este tipo de investigaciones son las más usadas, lo cual me permitió obtener datos reales que me facilitó hacer una mejor investigación, si formular los resultados, conclusiones y recomendaciones, la encuesta fue aplicada a las 08 trabajadoras de la Micro y pequeñas Empresas Ángela del Distrito de Ayacucho.

- **Instrumentos**

El instrumento que se empleó para realizar la encuesta fue el cuestionario, consistente 21 preguntas, las cuales fueron preparados para dicha variable del clima laboral de la Micro y pequeñas Empresas Ángela del Distrito de Ayacucho.

Para poder procesar los datos se utilizó el programa Excel, que nos facilitó el análisis de los datos mediante fórmulas estadísticas, de los cuales pudimos sacar los resultados en gráficos y cuadros estadísticos.

4.5 Plan de análisis

El análisis de los resultados realice empleando el programa Excel, ya que me facilitó el análisis de los datos, empleando formulas estadísticas, que me facilitó obtener la base de datos y así obtener los porcentajes de cada pregunta, cuya representación se dio mediante los cuadros estadísticos y los gráficos, así poder realizar una mejor interpretación a cada pregunta.

4.6 Matriz de consistencia

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA
DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICO</p> <p>1. ¿Cómo es el Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>2. ¿Cómo es la Satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>3. ¿Cómo es la Práctica de valores en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>4. ¿Cómo implementar un plan de mejora del Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Conocer las características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICO</p> <p>O.E.1. Describir como es el liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>O.E.2. Describir como es el nivel de Satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>O.E.3. Describir como es la Práctica de valores en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>O.E.4. Elaborar un plan de mejora del Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020</p>	Nos señala que las investigaciones de nivel descriptivo no se formula hipótesis de la investigación (Arias, 2012)	CLIMA LABORAL	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de grupo • Genera confianza • Nivel de Motivación • Empatía 	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental</p> <p style="text-align: center;">RECOLECCION DE INFORMACION</p> <p>Población: Las trabajadoras de la estética Ángela del distrito de Ayacucho.</p> <p>Muestra: Las 08 trabajadoras de la estética Ángela del distrito de Ayacucho.</p> <p style="text-align: center;">TECNICA DE INVESTIGACION Encuesta</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO DE INVESTIGACION Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE ANALISIS Microsoft Excel</p>
				Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y material adecuado • Innovación tecnológica • Reconocimiento por logros alcanzados 	
				Práctica de valores	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Equidad • Puntualidad • Honestidad 	

4.7 Principios éticos

El presente trabajo de investigación se respetara los derechos de autor ya que se citó oportunamente cada información extraída de cada fuente de información, se respetara el anonimato de cada encuestado a responsabilidad de mi persona.

(Investigación, 2016) Indica que los principios éticos, se rige a las normativas al realizar los proyectos de investigación en la universidad, tiene como propósito la promoción de los conocimientos y el bien común expresado en los principios y valores éticos que guían en cada investigación en la universidad, se tiene que respetar las normativas legales y los diferentes principios éticos definición en el presente código y la mejora continua, se tiene que tener en cuenta los siguientes principios:

- Protección a las Personas.
- Beneficencia y no maleficencia.
- Justicia.
- Integridad científica.
- Consentimiento informado y expreso.

V Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1 Edad

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
18-30 años	6	0.75	75.00%
31-40 años	2	0.25	25.00%
41-50 años	0	-	0.00%
51 a mas	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

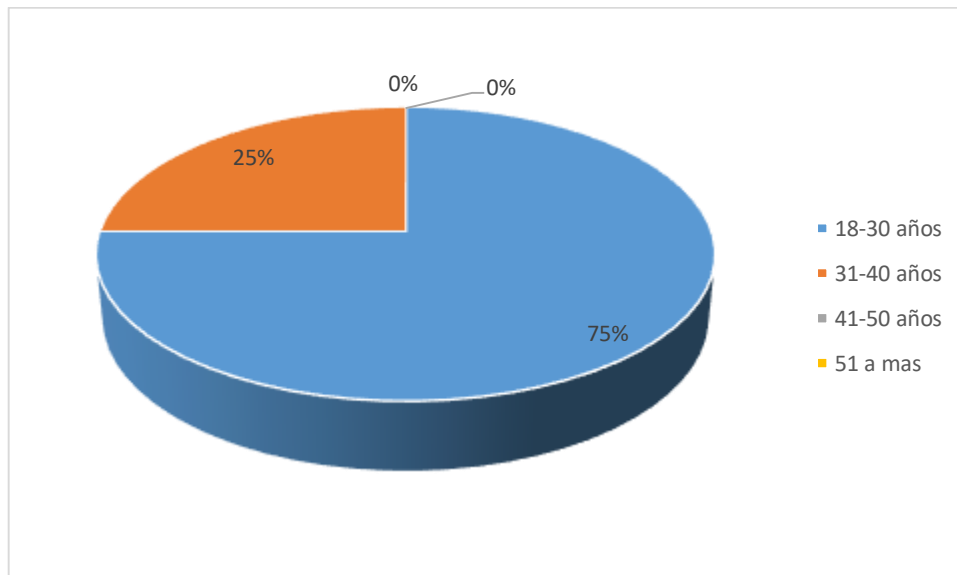


Figura 1 Edad

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 1 y en la figura 1 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75% de las trabajadoras tienen las edades de 18-30 años y seguidamente por el 25% que tienen las edades de

31-40 años respectivamente, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras tienen las edades de 18 a 30 años.

Tabla 2 Género

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Masculino	0	-	0.00%
Femenino	8	1.00	100.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

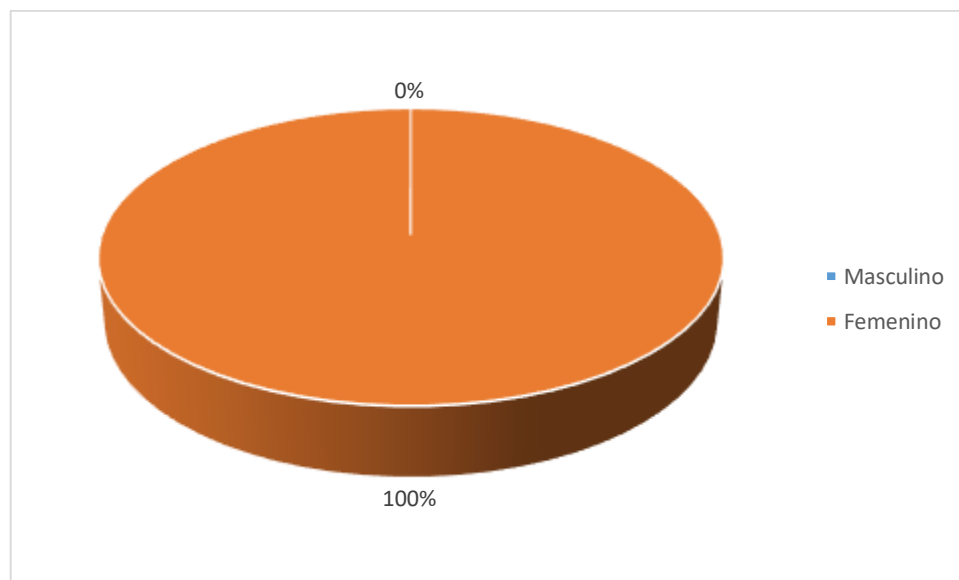


Figura 2 Género

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 2 y en el figura 2 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el total de trabajadoras están representadas por mujeres.

Tabla 3 Grado de Instrucción

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Secundaria	3	0.38	37.50%
Superior no universitario	4	0.50	50.00%
Superior universitario	1	0.13	12.50%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

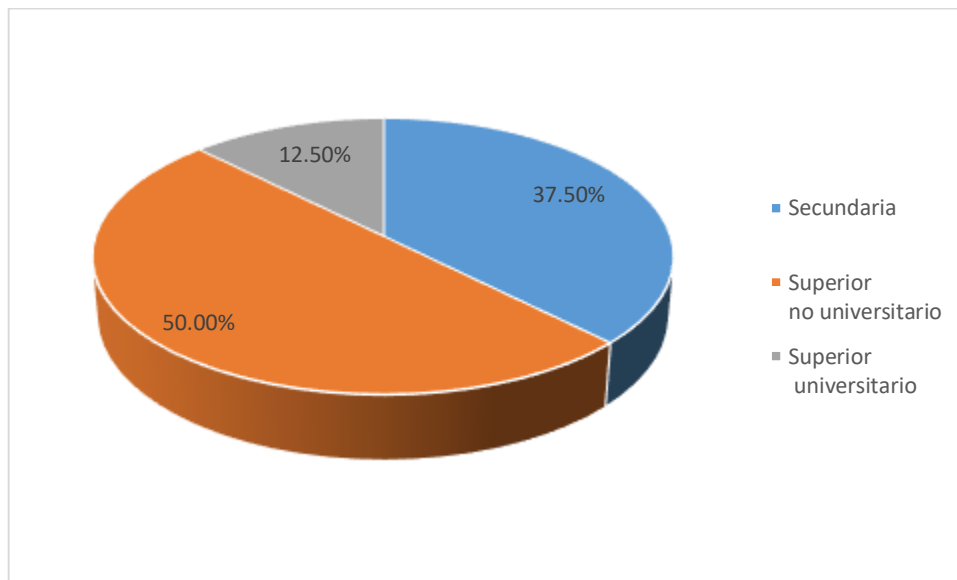


Figura 3 Grado de Instrucción

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 3 y en la figura 3 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50% tiene estudios superiores no universitario, seguido del 37.50% que tienen estudios secundarios y el 12.50% tiene estudios superiores universitarios, es decir que las trabajadoras en un 50% tienen estudios superiores no universitarios.

Tabla 4 Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	1	0.13	12.50%
Casi nunca	5	0.63	62.50%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

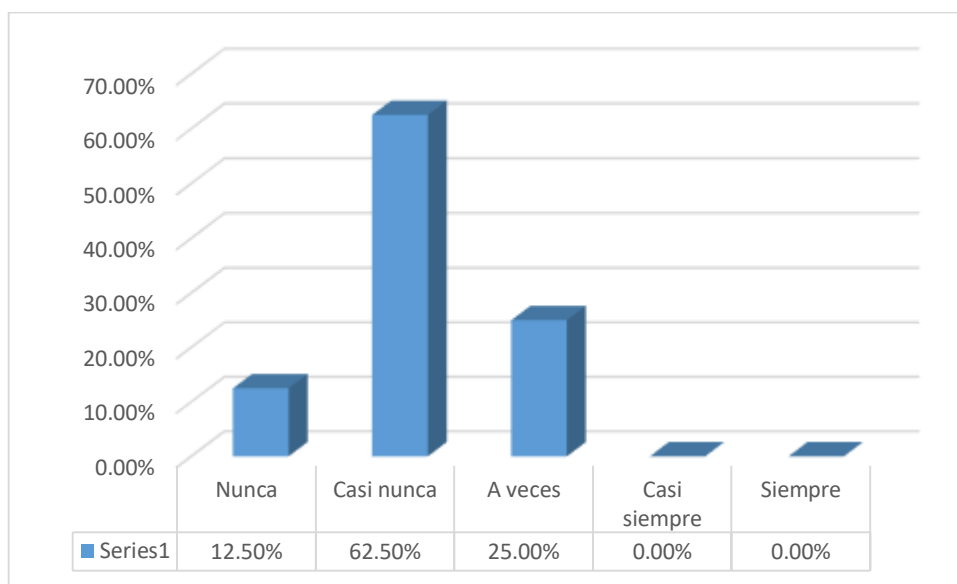


Figura 4 Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 4 y en la figura 4 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que casi nunca hay un líder, seguida del 25.00% que a veces hay líder en la empresa y el 12.50% nunca hay un líder en la empresa estética Ángela, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron casi nunca hay un líder en la estética.

Tabla 5 La gerente te asigna las actividades para realizar tus labores

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	2	0.25	25.00%
A veces	4	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.25	25.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

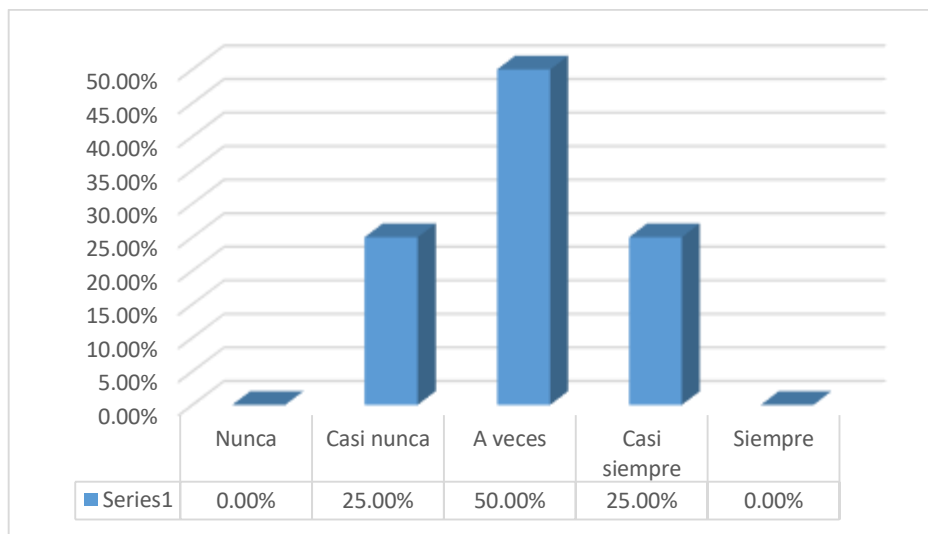


Figura 5 La gerente te asigna las actividades para realizar tus labores

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 5 y en la figura 5 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50% manifestaron que a veces la gerente asigna las actividades para que puedan realizar sus labores, el 25.00% casi nunca la gerente les asignan las actividades para realizar sus labores y el 25.00% casi siempre la gerente les asignan las actividades para realizar sus labores, podemos concluir que en un 50% de las trabajadoras manifestaron que la gerente a veces asigna las diferentes actividades para que puedan realizar sus labores.

Tabla 6 La gerente considera tus opiniones

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	3	0.38	37.50%
A veces	3	0.38	37.50%
Casi siempre	2	0.25	25.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

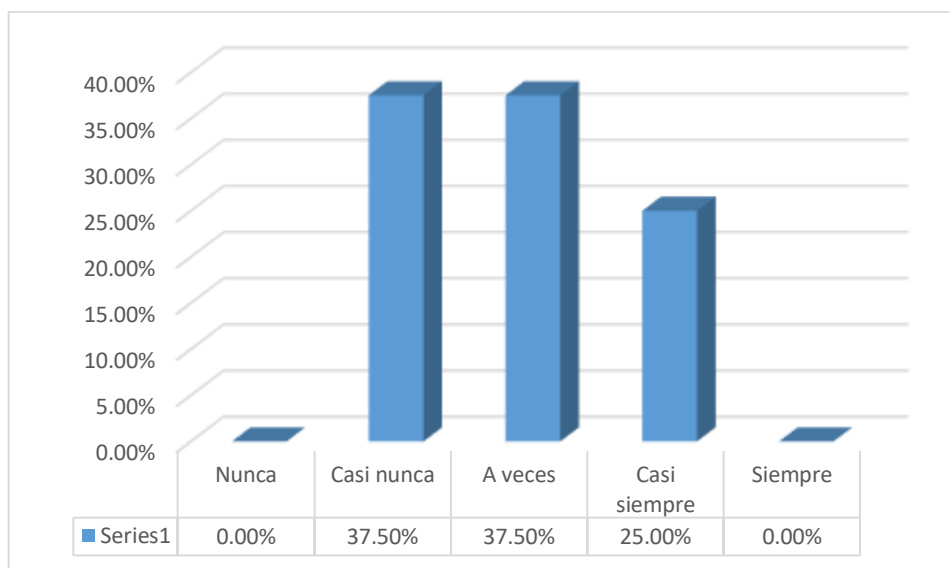


Figura 6 La gerente considera tus opiniones

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 6 y en la figura 6 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 37.50% manifestaron que casi nunca la gerente considera sus opiniones, el 37.50% manifestaron que a veces la gerente considera sus opiniones, el 25.00% manifestaron que casi nunca la gerente considera sus opiniones.

Tabla 7 Tiene una buena relación con tus compañeras de trabajo

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	0	-	0.00%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	6	0.75	75.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

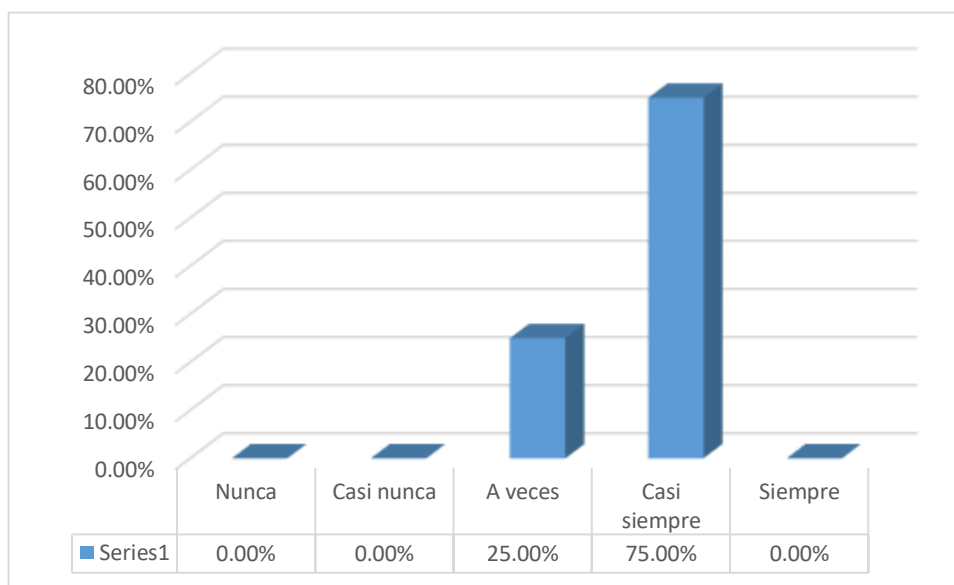


Figura 7 Tiene una buena relación con tus compañeras de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 7 y en la figura 7 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi siempre tienen una buena relación con sus compañeras de trabajo, seguida del 25.00% que manifestaron que a veces tienen una buena relación con sus compañeras de trabajo, de acuerdo a la encuesta realizada nos indican que las trabajadoras casi siempre tienen una buena relación con sus compañeras de trabajo.

Tabla 8 La gerente te brinda confianza

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	0	-	0.00%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	4	0.50	50.00%
Siempre	2	0.25	25.00%
TOTAL	8	1.00	100%

Fuente: Elaboración Propia

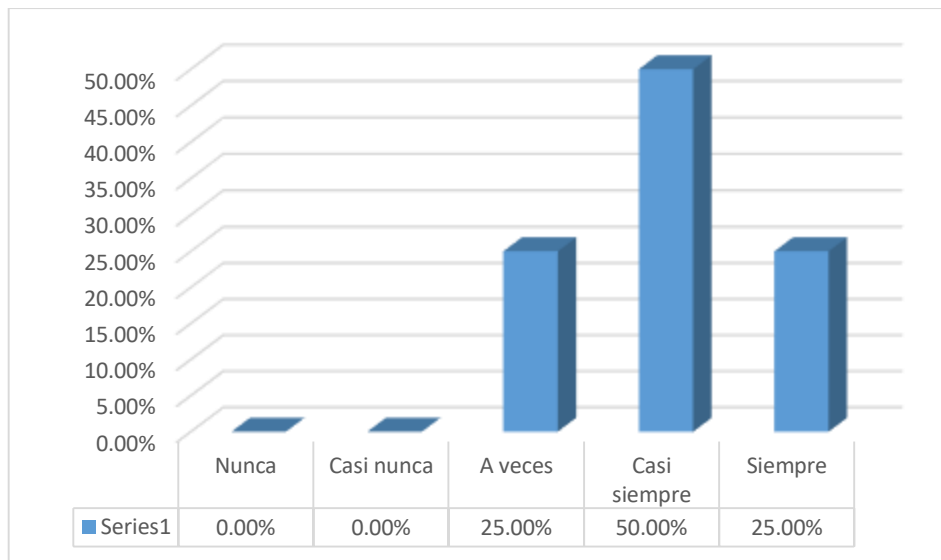


Figura 8 La gerente te brinda confianza

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 8 y en la figura 8 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50.00% manifestaron que casi siempre la gerente les brinda confianza, el 25.00% manifestaron que a veces la gerente les brinda confianza, el 25.00% manifestaron que siempre la gerente les brinda confianza, de acuerdo a la encuesta realizada nos indican que las trabajadoras manifestaron que casi siempre la gerente des brinda confianza.

Tabla 9 Tus compañeras de trabajo te brindan confianza

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	1	0.13	12.50%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	5	0.63	62.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

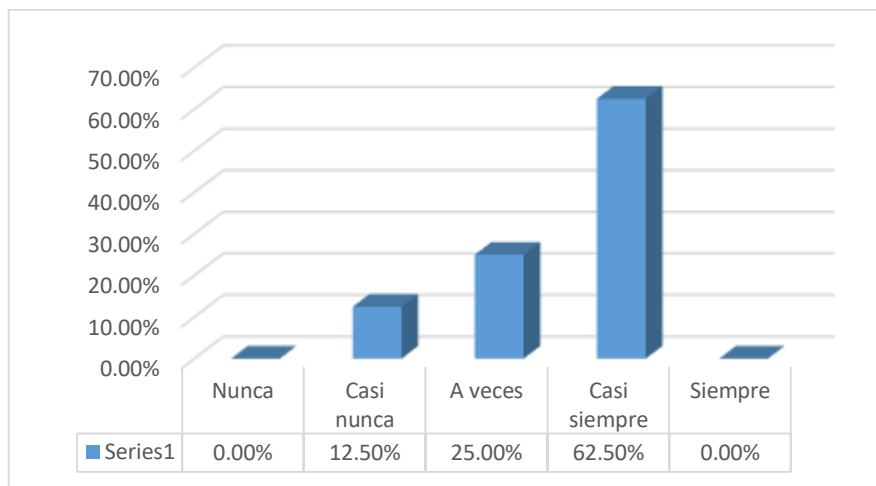


Figura 9 Tus compañeras de trabajo te brindan confianza

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 9 y en la figura 9 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que casi siempre sus compañeras de trabajo les brinda confianza, seguida del 25.00% que manifestaron que a veces sus compañeras de trabajo les brinda confianza y el 12.50% manifestaron que casi siempre sus compañeras de trabajo les brinda confianza, las trabajadoras manifestaron que casi siempre las compañeras de trabajo les brinda confianza.

Tabla 10 La gerente te brinda alguna motivación

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	1	0.13	12.50%
Casi nunca	5	0.63	62.50%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

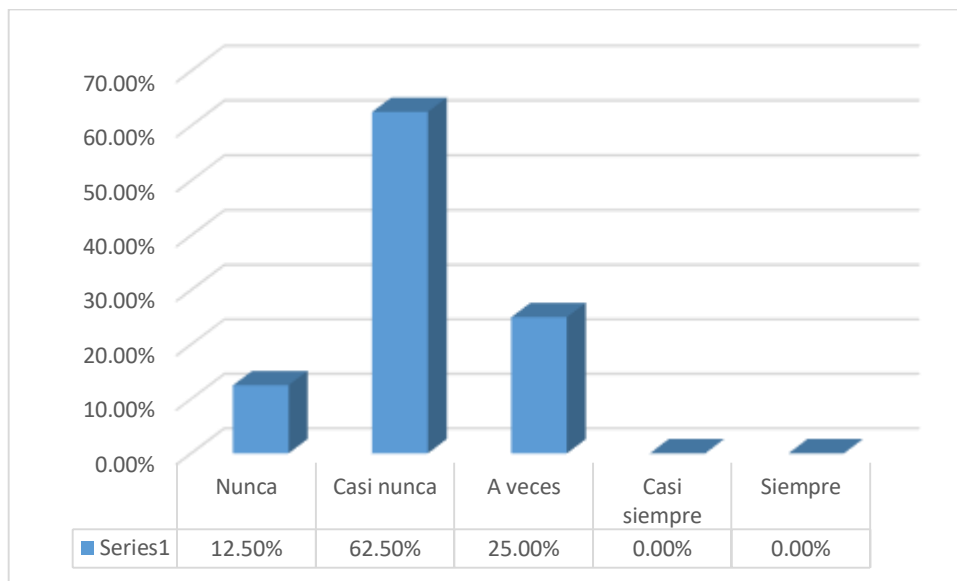


Figura 10 La gerente te brinda alguna motivación

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 10 y en la figura 10 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que la gerente casi nunca les brinda ninguna motivación, seguida del 25.00% que manifestaron que a veces la gerente les brinda alguna motivación, el 12.50% manifestaron que la gerente nunca les brinda ninguna motivación y 0.00% de acuerdo

a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que la gerente casi nunca les brinda ninguna motivación.

Tabla 11 Estas conforme con la remuneración que te ofrecen

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	4	0.50	50.00%
A veces	4	0.50	50.00%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

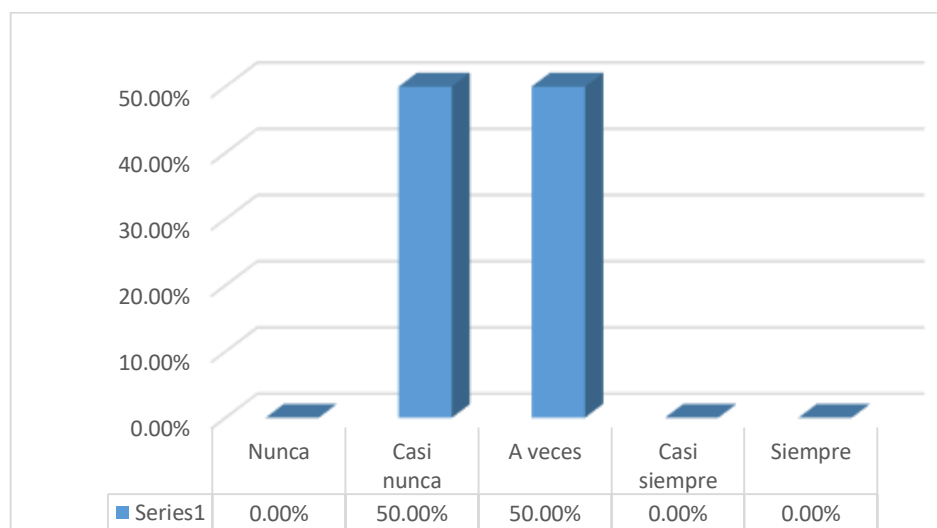


Figura 11 Estas conforme con la remuneración que te ofrecen

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 11 y en la figura 11 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50.00% manifestaron que a veces están conformes con la remuneración que les ofrece y el 50.00% manifestaron que casi nunca están conforme con la remuneración que les ofrece.

Tabla 12 Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	2	0.25	25.00%
A veces	4	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.25	25.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

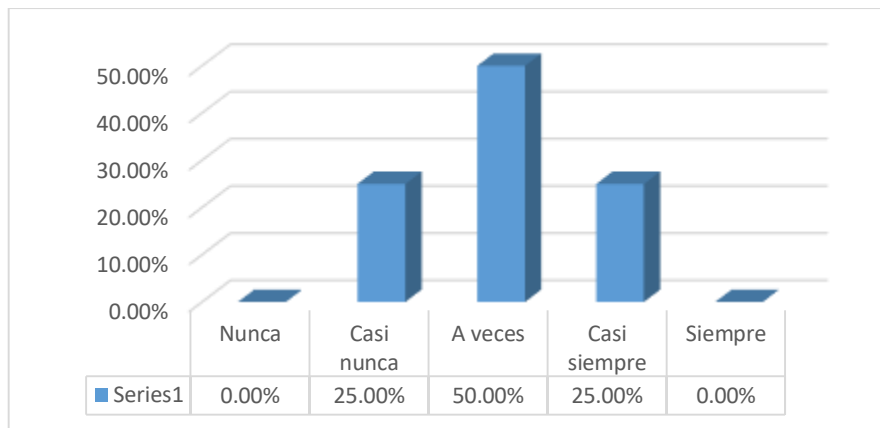


Figura 12 Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 12 y en la figura 12 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50.00% manifestaron que a veces la gerente les ayuda a las trabajadoras cuando se les presenta algún imprevisto, el 25.00% manifestaron que casi siempre la gerente les ayuda a las trabajadoras cuando se les presenta algún imprevisto y el 25.00% manifestaron que

casi nunca la gerente les ayuda a las trabajadoras cuando se les presenta algún imprevisto en el trabajo.

Tabla 13 Cuándo tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	0	-	0.00%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	4	0.50	50.00%
Siempre	2	0.25	25.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

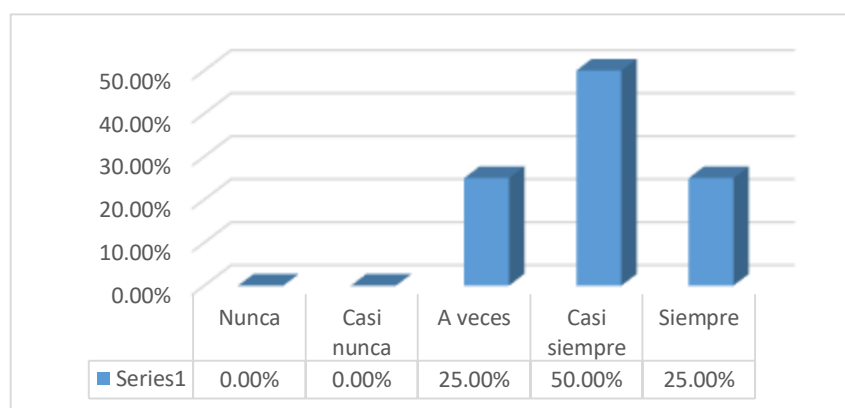


Figura 13 Cuándo tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 13 y en la figura 13 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50.00% manifestaron que casi siempre apoyan a sus compañeras de trabajo cuando se les presenta algún inconveniente, el 25.00% manifestaron que siempre apoyan a sus compañeras de

trabajo cuando se les presenta algún inconveniente y el 25.00% manifestaron que casi nunca apoyan a sus compañeras de trabajo cuando se les presenta algún inconveniente.

Tabla 14 La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	1	0.13	12.50%
Casi nunca	5	0.63	62.50%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

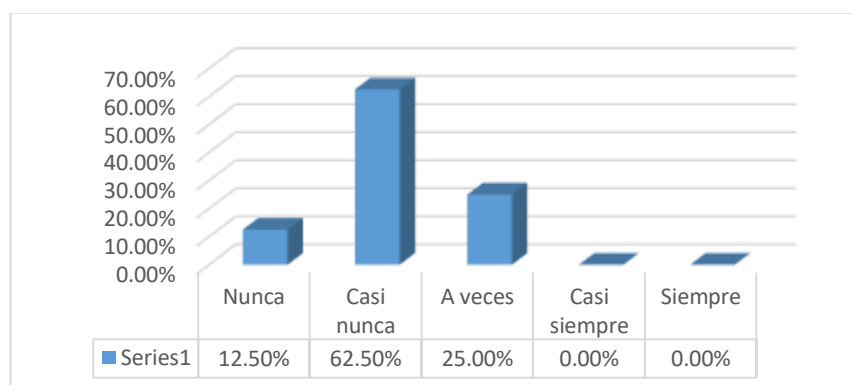


Figura 14 La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 14 y en la figura 14 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que casi nunca la gerente les brinda lo recursos necesarios para que realicen sus labores, el 25.00% manifestaron que a veces la gerente les brinda lo recursos

necesarios para que realicen sus labores y el 12.50% manifestaron que nunca la gerente les brinda los recursos necesarios para que realicen sus labores, podemos apreciar que la gerente no les brinda los recursos necesarios a las trabajadoras para poder realizar sus labores.

Tabla 15 La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	6	0.75	75.00%
A veces	1	0.13	12.50%
Casi siempre	1	0.13	12.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

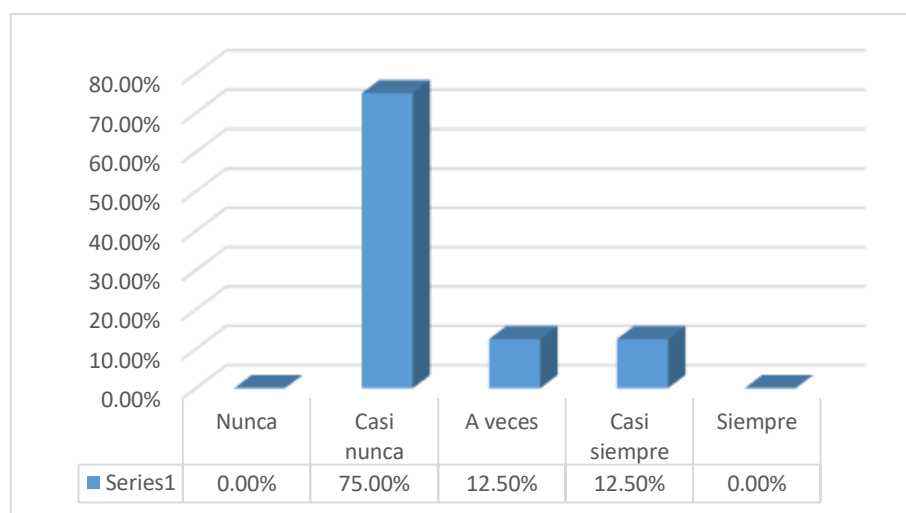


Figura 15 La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 15 y en la figura 15 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, el 12.50%

manifestaron que a veces la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, el 12.50% manifestaron que casi siempre la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que a veces la distribución del ambiente de trabajo es adecuado.

Tabla 16 La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	5	0.63	62.50%
A veces	2	0.25	25.00%
Casi siempre	1	0.13	12.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

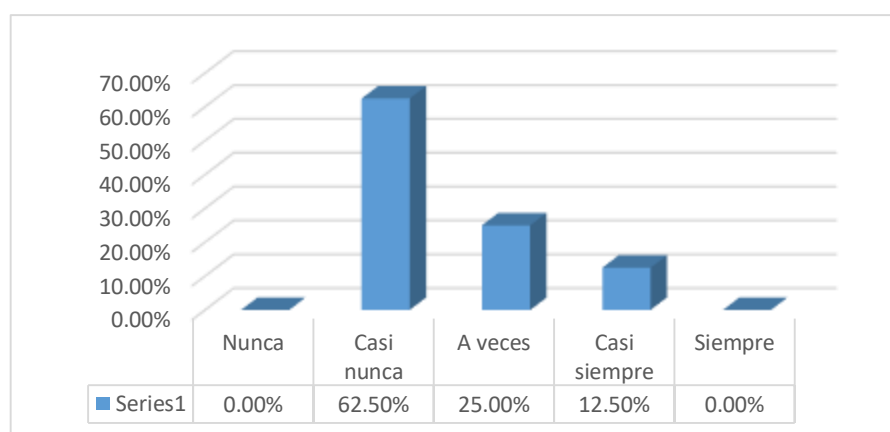


Figura 16 La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 16 y en la figura 16 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que casi nunca la tecnología que utiliza les ayuda a realizar sus labores, seguida del 25.00% manifestaron que a veces la tecnología que utiliza les ayuda a realizar sus

labores, y el 12.50% manifestaron que casi siempre la tecnología que utiliza les ayuda a realizar sus labores, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que casi nunca la tecnología que utiliza les ayuda a realizar sus labores.

Tabla 17 La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	1	0.13	12.50%
Casi nunca	6	0.75	75.00%
A veces	1	0.13	12.50%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

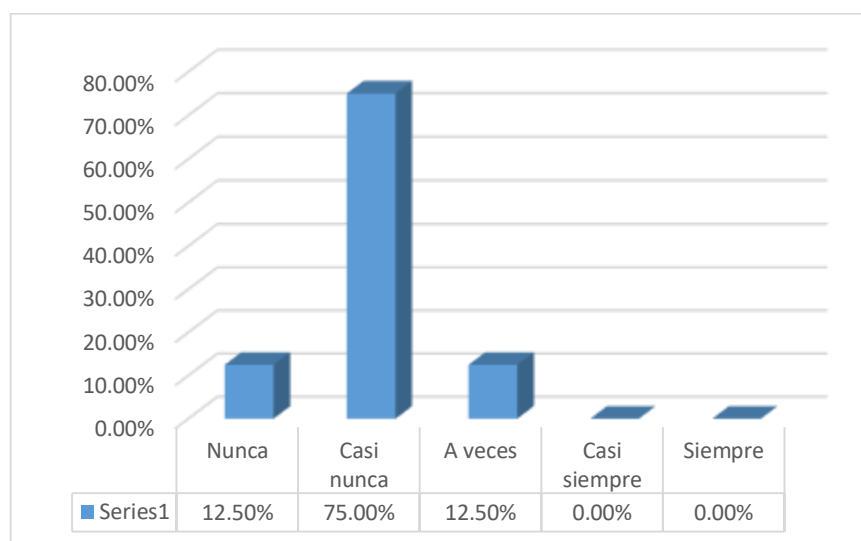


Figura 17 La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 17 y en la figura 17 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades y el 12.50% manifestaron que a veces la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades.

Tabla 18 La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	2	0.25	25.00%
Casi nunca	5	0.63	62.50%
A veces	1	0.13	12.50%
Casi siempre	0	-	0.00%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

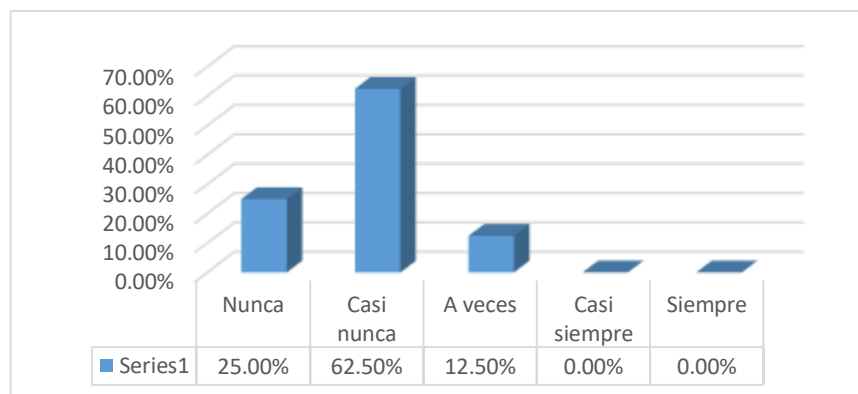


Gráfico 18 La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 18 y en la figura 18 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron

que casi nunca la gerente les brinda un reconocimiento por sus logros alcanzados, el 25.00% manifestaron que nunca la gerente les brinda un reconocimiento por sus logros alcanzados, el 12.50% manifestaron que a veces la gerente les brinda un reconocimiento por sus logros alcanzados.

Tabla 19 Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	0	-	0.00%
A veces	7	0.88	87.50%
Casi siempre	1	0.13	12.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

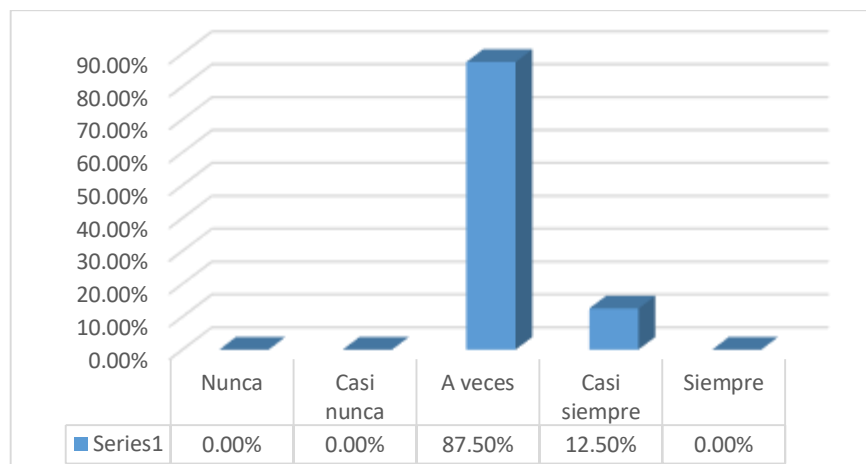


Figura 19 Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 19 y en la figura 19 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes como navidad y cumpleaños, el 12.50% manifestaron que casi siempre reciben un presente en fechas importantes como navidad.

Tabla 20 Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	0	-	0.00%
A veces	3	0.38	37.50%
Casi siempre	5	0.63	62.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

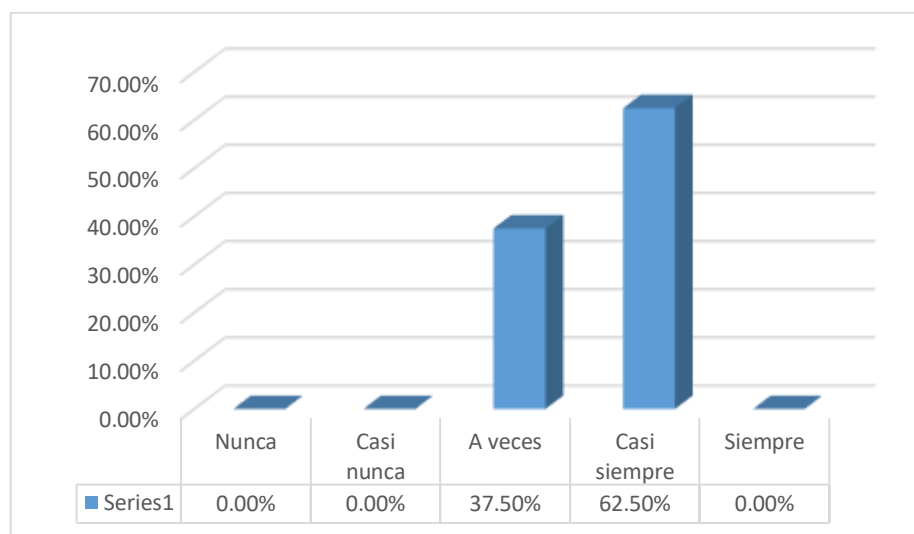


Figura 20 Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 20 y en la figura 20 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron

que casi siempre la práctica de valores en una empresa es importante, el 37.50% manifestaron que a veces la práctica de valores en una empresa es importante.

Tabla 21 Ud. Practica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad

Ítem	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	
		Decimal	Porcentaje
Nunca	0	-	0.00%
Casi nunca	6	0.75	75.00%
A veces	1	0.13	12.50%
Casi siempre	1	0.13	12.50%
Siempre	0	-	0.00%
TOTAL	8	1.00	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

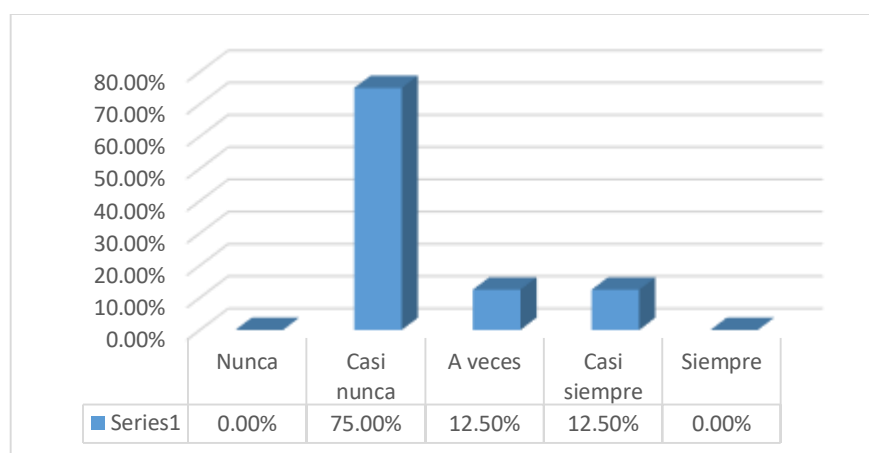


Figura 21 Ud. Práctica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 21 y en la figura 21 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad;

el 12.50% manifestaron que a veces practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50 % casi siempre practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad.

5.2 Análisis de los resultados

La investigación trata sobre el clima laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020.

Según los objetivos específicos 01. Liderazgo

Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder

En la tabla 4 y en la figura 4, después de aplicar la encuesta podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que en la empresa estética Ángela no hay presencia del líder, seguida del 25.00% a veces existe el líder en la empresa y el 12.50% nunca hay presencia de un líder en la empresa estética Ángela, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que no hay un líder, los resultados coinciden con la con los resultados de la tesis titulada Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 (Sanchez Avila, 2019), al responder la pregunta de la relación que existe entre el líder y el subordinado indicaron un 42% no existe una buena relación entre el líder y el subordinado , el 38% si existe una buena relación y un 20% a veces existe una buena relación entre el líder y el subordinado.

La gerente te brinda alguna motivación

En la tabla 10 y en la figura 10 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación laboral, el 25.00% manifestaron que a

veces les brinda alguna motivación laboral, el 12.50% manifestaron que nunca les brinda ninguna motivación laboral, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que no les brinda ninguna motivación por parte de la gerencia de la estética Ángela, esto coincide con los resultados obtenidos con la tesis titulada Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 (Sanchez Avila, 2019), donde manifiestan en un 45% no hay motivación labora, el 35% si hay motivación laboral y el 20 % a veces hay motivación laboral.

Estas conforme con la remuneración que te ofrecen

En la tabla 11 y en la figura 11 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 50.00% manifestaron que a veces están conformes con la remuneración que les ofrece, el 50.00% manifestaron que casi nunca están conforme con la remuneración que les ofrece, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la tesis titulada Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 (Sanchez Avila, 2019), en la pregunta si están de acuerdo con la remuneración que percibe, respondieron un 51.00% indicaron que no están de acuerdo, el 35.00% si están de acuerdo y un 15.00% a veces están de acuerdo.

Según los objetivos específicos 02. Satisfacción Laboral

La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado

En la tabla 15 y en la figura 15 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, el 12.50% manifestaron que a veces la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, el

12.50% manifestaron que casi siempre la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, de acuerdo a la encuesta realizada las trabajadoras manifestaron que a veces la distribución del ambiente de trabajo es adecuado, esto coincide con los resultados obtenidos en la tesis titulada “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019” (Pillaca Soto, 2019) manifestaron un 33.33% que a veces hay una buena organización y orden en la empresa, el 33.33% casi siempre existe la organización y el orden y el 33.33% siempre hay una organización y orden en la empresa.

La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades

En la tabla 17 y en la figura 17 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que a veces la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades. Podemos concluir que la empresa casi nunca les brinda tecnología moderna para realizar sus actividades las trabajadoras.

Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños

En la tabla 19 y en la figura 19 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes como navidad y cumpleaños, el 12.50% manifestaron que casi siempre reciben un presente en fechas importantes

como navidad, cumpleaños, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la tesis titulada Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 (Sanchez Avila, 2019), un 69% no reciben ningún reconocimientos, el 31% si reciben reconocimiento.

Según los objetivos específicos 03. Práctica de valores.

Ud. Práctica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad

En la tabla 21 y en la figura 21 podemos apreciar del 100% de las trabajadoras encuestadas en la estética Ángela del Distrito de Ayacucho, el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50% manifestaron que a veces practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50 % casi siempre practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad, podemos concluir que las trabajadoras de la estética Ángela que casi nunca practican los valores en dicha empresa.

5.3 Propuesta de mejora

La Propuesta de mejora consiste en elaborar un plan de mejora para la Micro y Pequeña empresa estética Ángela del distrito de Ayacucho, para que la estética pueda mejorar el clima laboral de la empresa.

Actividad de la empresa

La estética Ángela ofrece el servicio de cuidado de la imagen de las personas como el corte de cabello a damas y varones tanto niños como adultos, de igual manera ofrece el servicio de manicure, pedicure, ondulación, peinado para cualquier eventos ya sea cumpleaños, quinceañeras, fiestas promocionales, matrimonio y cuidado personal cada vez que las personas desean cualquiera de estos servicios que ofrece la estética Ángela que se encuentra ubicado en Av. Mariscal Cáceres N° 653.

Alcance

El Plan de mejora se aplicara a la estética Ángela del distrito de Ayacucho, con la finalidad que pueda mejorar el clima laboral de la empresa.

Fines del Plan de mejora

La estética Ángela del distrito de Ayacucho, para poder mejorar su clima laboral tiene que tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Mejorar el Liderazgo en la estética.
- Brindar alguna motivación a sus trabajadoras.
- Emplear tecnología moderna.
- Ofrecer cursos de capacitación a sus trabajadoras.
- Ofrecer a las trabajadoras un presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños.

Cuadro de propuesta de mejora

PROBLEMA ENCONTADO	CAUSA	SOLUCION	RESPONSABLE
Falta de liderazgo. El 62.50% manifestaron que en la empresa estética Ángela casi nunca hay un líder	No existe liderazgo	Se sugiere que la gerente reciban cursos de capacitación sobre liderazgo	Gerente - Dueña
La falta de motivación de las trabajadoras. El 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación	No cuentan con motivación laboral.	Se sugiere a la gerente que ofrezca motivación laboral a sus trabajadoras	Gerente - Dueña
No cuentan con tecnología moderna El 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades	Falta de interés por parte de la gerente de ofrecer tecnología moderna	Se recomienda a la gerente que puedan adquirir tecnología moderna. Se sugiere a la gerente que ofrezca cursos de capacitación sus trabajadoras	Gerente - Dueña
No les brinda ningún presente en fechas importantes. el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes como navidad y cumpleaños	La insatisfacción laboral por falta de presentes a las trabajadoras.	y entregar presentes en fechas importante	Gerente - Dueña

Cuadro de actividades

LIDERAZGO	
Dirigido:	A la gerente de la estética Ángela
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Que existe un buen liderazgo en la estética, para generar confianza a sus trabajadoras
Formas de motivación:	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación sobre liderazgo: • Establecer reuniones con sus trabajadoras: para hacerles conocer los objetivos de la empresa
Plazo para implementar	1 mes.

MOTIVACION LABORAL	
Dirigido:	A las trabajadoras de la estética Ángela
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Hacerles sentir seguras en el estética Ángela. • Mejorar su productividad de las trabajadoras. • Identificarse con la estética Ángela.
Formas de motivación:	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad en el horario de trabajo: Para que las trabajadoras puedan mejorar su calidad de vida con su familia. • Darle la posibilidad de elegir sus días libres y vacaciones: Así mejorar el clima laboral positivamente • Ofrecer a las trabajadoras capacitaciones: para que mejoren sus técnicas de corte de cabello, técnicas de diseños de manicure y pedicure, técnicas de afeitado y depilado, estilos de maquillaje, entre otros.
Plazo para implementar	1 mes.

TECNOLOGIA MODERNA	
Dirigido a:	A las trabajadoras de la estética Ángela
Implementación de tecnología moderna	<ul style="list-style-type: none"> • Maquina Barbera wahl: Les permitirá a las trabajadoras hacer diferentes diseños en los cortes de cabello con mayor facilidad. <div style="text-align: center;">  </div> • Maquina con Split- Ender Pro: Les permitirá quitar solo las puntas dañadas, así los clientes podrán mantener el largo de su cabello. <div style="text-align: center;">  </div> • Ofrecer el servicio de botox capilar: Es la última novedad para el tratamiento de cabello. • Ofrecer el servicio de diseño de las uñas acrílicas: Es la última tendencia de decoración de uñas.
Plazo para implementar	2 meses.

PRESENTES PARA LAS TRABAJADORAS	
Dirigido a:	A las trabajadoras de la estética Ángela
Alternativas:	<p>Se entregan estos presentes a las trabajadoras con la finalidad que las trabajadoras se identifiquen con la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de obsequios en sus cumpleaños de las trabajadoras. • Entrega de Obsequios en el día de la madre. • Entrega de presentes en navidad
Plazo para implementar	1 meses.

VI Conclusión

Después de realizar la investigación, se pudo determinar los resultados obtenidos después de aplicar las encuestas a las trabajadoras del micro y pequeñas empresas de la estética Ángela, del distrito de Ayacucho lo siguiente:

Según el objetivo general

Se pudo conocer las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del distrito de Ayacucho, 2020. Se puede ver la falta de motivación a las trabajadoras, no cuenta con tecnología moderna que facilite a los trabajadores realizar sus actividades con mayor comodidad, no ofrece ningún presente a las trabajadoras que les permita involucrarse más con la estética, no hay una buena práctica de los valores dentro de la estética.

Según el objetivo específico 1

Se puede describir como es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, donde se pudo determinar que no ofrece motivación a las trabajadoras esto dificulta a tener un buen clima laboral de la estética; se concluye que el 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación, el 25.00% manifestaron que a veces les brinda alguna motivación, el 12.50% manifestaron que nunca les brinda ninguna motivación.

Según el objetivo específico 2

Se puede describir como es el nivel de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, la estética no cuenta con tecnología moderna es por ello que los trabajadores no tienen una buena satisfacción laboral, se concluye que el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el

12.50% manifestaron que nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades, el 12.50% manifestaron que a veces la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades; igual manera no les ofrece ningún presente en fechas importantes como navidad, cumpleaños es por ello que los trabajadores no tienen una buena satisfacción laboral, se concluye que el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes como navidad y cumpleaños, el 12.50% manifestaron que casi siempre reciben un presente en fechas importantes como navidad, cumpleaños.

Según el objetivo específico 3

Se puede describir como es la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas de la estética Ángela del distrito de Ayacucho, la práctica de valores es ineficiente lo que impide que existe un buen clima laboral, se concluye que el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50% manifestaron que a veces practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad; el 12.50 % casi siempre practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad.

Según el Objetivo específico 4

Elaborar un plan de mejora del Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020; para poder solucionar los problemas y debilidades encontradas en la investigación y así mejorar el clima laboral en la estética, y que las trabajadoras puedan identificarse con la estética.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Después de obtener los resultados de la presente investigación se sugiere las siguientes recomendaciones a la micro y pequeña empresa: Caso Estética Ángela del distrito de Ayacucho:

- Se recomienda a la gerente que pueda recibir cursos sobre liderazgo para que pueda mejorar su relación con sus trabajadoras.
- Se recomienda ofrecer motivaciones a las trabajadoras de la Estética Ángela con la finalidad de hacerles sentir seguras en el estética Ángela, mejorar su productividad de las trabajadoras, identificarse con la estética Ángela y así mejorar la rentabilidad de la estética.
- Implementar tecnología moderna que les permita a las trabajadoras ofrecer mejores los servicios a sus clientes, con tendencias modernas y así ser más competitivo en el rubro de estética, ya que cada vez los clientes son más exigentes y buscan la modernidad en el cuidado de la belleza.
- Ofrecer a las trabajadoras capacitaciones para que puedan mejorar las técnicas de corte de cabello, técnicas para hacer los diseños de manicure y pedicure, técnicas de afeitado y depilado, estilos de maquillaje
- Ofrecer a las trabajadoras diferentes presentes para que puedan identificarse con la estética y puedan realizar sus labores de una mejor manera, con estos presentes las trabajadoras se pondrán la camiseta de la estética Ángela.

Referencias bibliográfica

- Alvarado ángel , A., Rosero Betty, H., & Sanchez Karla, Y. (2013). *Analisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion* (Vol. 6). Caracas, VENEZUELA: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Becerra Velarde, R. A. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mypes de San Juan de Lurigacho, caso: centros de servicios de estética y belleza lima, 2018*. Lima.
- Bordas Martinez , M. J. (18 de JUNIO de 2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid.
- Bordas Martinez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Digital.
- Dominguez Aguirre , L. R., Ramirez Campos , A. F., & Garcia Méndez, A. (2013). *Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. RNA.
- Gan Bustos, F., & Berbel Gimenez, G. (2011). *Manual de recurso humanos*. uoc.
- Gan, F. (2016). *Factorhuma.org*. Recuperado el 24 de 01 de 2020, de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Guerra Gonzales, N. C. (2019). *Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de ayacucho, 2019*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Ayacucho.

- Herrera Garcia, B. (2011). Análisis estructural de las Mypes y Pymes. *Ateneo*, 21. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2901/Quipukamayo_c06v18n35_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Investigación, C. I. (2016). *Código de ética ara la investigación*. Universidad católica los Ángeles de Chimbote, chimbote.
- Mares Ruiz, C. (2017). Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. (E. ediciones, Ed.) *Revistas Juridicas Thomson Reuters*.
- Palacios Dongo, A. (2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. *Con nuestro Perú*.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pillaca Soto, J. R. (2019). *Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de consultoria y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs consultores y contratistas generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*. Universidad catolica los angeles de Chimbote, Ayacucho.
- Rodríguez Gerrero, H. R. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinacion de desarrollo social*. Salgolqui, Ecuador .
- Sanchez Avila, T. Y. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho,2019*. AYACUCHO.

Sanchez Gutierrez, A. (2011). *Blos pot*. Obtenido de <http://anniesanchezgutierrez.blogspot.com/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>

Zans Castellón, A. J. (2017). *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 periodo 2016*. Matagalpa, Nicaragua.

Zaraza Colque, Y. G. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral dell personal de la compañía de seguridad PROSEGUR S.A. - JUIACA 2016*. Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Juliaca.

Zurita Ortiz, M. K. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral que presentan loa trabajadores de la empresa de servicios estéticos*. Arequipa.

Anexos

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2019		2020									
	DIC.		ENE			FEB			MAR			ABR
	16	30	14	21	28	14	18	25	3	10	15	4
INICIO DE CLASES	X											
ELABORACION DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		X										
RECOJO DE DATOS			X									
PROCESAMIENTO DE DATOS				X								
ANÁLISIS DE DATOS					X							
ELABORACION DE INFORME DE INVESTIGACIÓN						X						
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN							X					
PREBANCA								X				
LEVANTAMIENTOS DE OBSERVACIONES									X			
SUSTENTACION										X		
TERMINO DE CLASES											X	
TERMINO DE CLASES												X

Presupuestos

Cant.	Unidad Medida	Descripción	Costo Unitario	Costo Total (s/.)
		Planificación de la Ejecución		
		Materiales de Escritorio		113.00
1	Millar	Papel boom A4	18.00	18.00
1	Ciento	Folder tamaño A 4	8.00	8.00
1	Ciento	Sobre Manila Tamaño A4	8.00	8.00
1	Unidad	Perforador	12.00	12.00
1	Caja	Grapas	5.00	5.00
1	Caja	Lapiceros	8.00	8.00
1	Unidad	Engrampador	12.00	12.00
1	Caja	Lápiz	6.00	6.00
1	Unidad	Tajador de mesa	2.00	2.00
2	Unidad	Corrector liquido	4.00	8.00
2	Unidad	Borrador	2.00	4.00
1	Unidad	USB 32 Mb	20.00	20.00
1	Unidad	Resaltador	2.00	2.00
		Servicios		4,162.00
4	Meses	Taller de tesis	675.00	2,700.00
6	Unidad	Anillado	2.00	12.00
4	Meses	Internet	50.00	200.00
4	Meses	Asesoría Externo	300.00	1,200.00
10	Pasajes	Movilidad local ida y vuelta a la Mype y puntos de investigación	5.00	50.00
total				4,275.00

Encuesta



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información en el trabajo de investigación titulado: **CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ÁNGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

La información que nos proporciona solo será utilizada con fines académicos, se le agradecerá su colaboración y así tener la garantía la confiabilidad de sus respuestas.

Marque con "x" la respuesta cada interrogante que crea conveniente.

A. DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR:

1. Edad

- a. De 18-30 años ()
- b. De 31-40 años ()
- c. De 41-50 años ()
- d. Más de 51 años ()

2. Sexo

- a. Masculino ()
- b. Femenino ()

3. Grado de Instrucción:

- a. Con secundaria completa ()
- b. Superior No universitario ()
- c. Superior Universitario ()

Marque con "x" la casilla de su preferencia, considerando la siguiente escala mostrado en el siguiente cuadro y observando el segundo cuadro de acuerdo a los items.

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

ITEMS	FACTOR	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
4	¿Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder?					
5	¿El gerente te asigna las actividades para realizar tus labores?					
6	¿La gerente considera tus opiniones?					
7	¿Tiene una buena relación con tus compañeras de trabajo?					
8	¿La gerente te brinda confianza?					
9	¿Tus compañeras de trabajo te brindan confianza?					
10	¿La gerente te brinda alguna motivación?					
11	¿Estas conforme con la remuneración que te ofrecen?					
12	¿Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda?					
13	¿Cuándo tus compañeras de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas?					
SATISFACCIÓN LABORAL						
14	¿La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores?					
15	¿La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado?					
16	¿La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores?					
17	¿La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades?					
18	¿La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados?					
19	¿Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños?					
PRÁCTICA DE VALORES						
20	¿Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante?					
21	¿Ud. Practica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad?					

Muchas Gracias.

Solicitud de autorización

**SOLICITO: AUTORIZACION
PARA REALIZAR ENCUESTAS**

SEÑORA GERENTE GENERAL DE LA ESTETICA UNISEC ANGELA

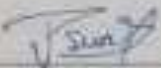
Yo, PILAR SUAREZ ATAHUA, identificada con DNI N° 42963162, domiciliada en Pasaje Boligrazi S/N del distrito de Huancayo, egresada de la carrera de Administración de la universidad ULADECH filial Ayacucho, ante Ud. Me presento y expongo:


Que teniendo la necesidad de realizar una tesis para la obtención el título profesional en Administración, solicito a su honorable persona permítame efectuar un estudio de investigación en su estética, brindándome las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos a sus colaboradores que laboran en su estética, siendo utilizados solo y exclusivamente para la investigación, que como resultado será beneficio de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi petición

Ayacucho, 02 de enero 2020


PILAR SUAREZ ATAHUA
DNI N° 42963162


UNISEC ANGELA
Estética Unisec Angela
PROPIETARIA

Autorización de la estética

AUTORIZACION

Yo, ENID HINGSTROZA TOMAYLLA Gerente de la estética ANGELA, con RUC N° 10431536205, ubicado en AV. Mariscal Cáceres n° 653 – Ayacucho; autorizo a la Señorita PILAR SUAREZ ATAHUA, egresada en Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, pueda realizar las encuestas al personal que labora en mi empresa.

De esta manera doy credibilidad para realizar las encuestas para fines únicos y exclusivamente académicos

ESTÉTICA UNIGEX "ANGELA"

Enid Hingstroza Tomaylla
PROPIETARIA

Matriz de validación

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACION									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION									
TITULO: CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTETICAS: CASO ESTETICA ANGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020									
AUTOR: PILAR SUAREZ ATAHUA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTAS	¿Es pertinente en el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso adquisitivo?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	LIDERAZGO								
4	¿Considera Ud. Que en la empresa que labora existe un líder?	X			X	X			X
5	¿El gerente te asigna las actividades para realizar tus labores?	X			X	X			X
6	¿La gerente considera tus opiniones?	X			X	X			X
7	¿Tiene una buena relación con tus compañeros de trabajo?	X			X	X			X
8	¿La gerente te brinda confianza?	X			X	X			X
9	¿Tus compañeros de trabajo te brindan confianza?	X			X	X			X
10	¿La gerente te brinda alguna motivación?	X			X	X			X
11	¿Estas conforme con la remuneración que te ofrecen?	X			X	X			X
12	¿Cuándo se te presenta algún imprevisto en tu trabajo la gerente te ayuda?	X			X	X			X
13	¿Cuándo tus compañeros de trabajo tienen algún inconveniente le apoyas?	X			X	X			X
20E	SATISFACCIÓN LABORAL								
14	¿La gerente te brinda todos los recursos necesarios para que realices tus labores?	X			X	X			X
15	¿La distribución del ambiente de trabajo considera que adecuado?	X			X	X			X
16	¿La tecnología que utilizan te ayuda a realizar tus labores?	X			X	X			X
17	¿La empresa te brinda tecnología moderna y adecuada para realizar tus actividades?	X			X	X			X
18	¿La gerente te brinda algún reconocimiento por sus logros alcanzados?	X			X	X			X
19	¿Ud. Recibe algún presente en fechas importantes como la navidad, cumpleaños?	X			X	X			X
30E	PRÁCTICA DE VALORES								
20	¿Ud. cree que la práctica de valores en una empresa sea importante?	X			X	X			X
21	¿Ud. Practica los valores como la transparencia, equidad, puntualidad, honestidad?	X			X	X			X


 DR. BALVIN RAMIREZ
 ADMINISTRACIÓN
 CLAD: 09971

Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Balvín Ramírez.....identificado
con DNI N° 09383224.....CARNET DE COLEGIO N° 09971
Con el grado de Administración.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos de la encuesta, elaborado por la bachiller **PILAR SUAREZ ATAHUA**, con DNI N° **42965162**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulada **“CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESTÉTICAS: CASO ESTÉTICA ANGELA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020”**, que se encuentra realizando.

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


D. BALVIN RAMIREZ
ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

Fotografía con la gerente de la estética Ángela



Realizando la encuesta a las trabajadoras de la estética



Turnitin

CLIMA LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo