



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO FABRICACIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MELANIL
E.I.R.L. DEL DISTRITO AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

BR. HINOSTROZA PARIONA, MERY MARUJA

ORCID: 0000-0002-7767-5634

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO- PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

AUTORA

BR. HINOSTROZA PARIONA, MERY MARUJA

ORCID: 0000-0002-7767-5634

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho - Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

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

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES
ORCID: 0000-00002-6611-9480
MIEMBRO

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

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

Dedicatoria

La presente investigación dedico a mis seres queridos que siempre estuvieron alentándome durante la ejecución de mi proyecto, para poder concretizar mi sueño que tanto anhelaba, a mi padre quien desde el cielo guía mis pasos.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme formado en sus aulas, brindándome los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

A mis asesores, por su tiempo y sus enseñanzas impartidas que han sido necesarios para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021. La metodología empresa fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 6 trabajadores de la micro y pequeña empresa Melanil E.I.R.L. se aplicó la técnica de la encuesta, haciendo uso del instrumento del cuestionario de 20 preguntas para la variable clima organizacional. De los resultados obtenidos se indica que el clima organizacional que se encuentra de forma favorable para la empre pero no en su totalidad ya que todos no perciben un clima favorable, según los resultados obtenidos, la misma que se ve relegados en las conclusiones donde se identifica las características del clima organizacional, arrojando que los patrones de comportamiento se encuentran de manera positiva ya que los trabajadores mencionan que se sienten satisfechos con el trabajo que realiza, por otro lado los trabajadores se sienten compenetrados con el trabajo; por último, el desempeño laboral en su totalidad es favorable pero no todo el personal de la empresa, ya que hacen mención que en su mayoría no tienen habilidad para comunicarse con sus compañeros y dificultad para integrar y trabajar en equipo.

Palabras claves: clima organizacional, muebles.

Abstract

The objective of this research was to identify the characteristics of the organizational climate in micro and small companies in the furniture manufacturing and marketing category: Melanil EIRL case, from the Ayacucho district, 2021. The company methodology was applied with a quantitative approach, level descriptive and non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 6 workers from the micro and small company Melanil E.I.R.L. The survey technique was applied, making use of the 20-question questionnaire instrument for the organizational climate variable. From the results obtained, it is indicated that the organizational climate that is in a favorable way for the company but not in its entirety since everyone does not perceive a favorable climate, according to the results obtained, which is reflected in the conclusions where it is identified the characteristics of the organizational climate, showing that the behavior patterns are found in a positive way since the workers mention that they feel satisfied with the work they do, on the other hand the workers feel empathetic with the work; Finally, job performance as a whole is favorable, but not all company personnel, since they mention that most of them do not have the ability to communicate with their colleagues and that they have difficulty integrating and working as a team.

Keywords: organizational climate, furniture.

Contenido

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
I. Introducción.....	14
II. Revisión de literatura.....	17
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases Teóricas	24
III. Hipótesis	31
IV. Metodología de la investigación.....	31
4.3. Diseño de la investigación.....	31
4.4. Población	32

4.5. Definición y operacionalización de variables.....	33
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.7. Plan de análisis	34
4.8. Matriz de consistencia	35
4.9. Principios éticos.....	36
V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados	57
VI. Conclusiones.....	64
Aspectos complementarios	66
Recomendaciones	66
Referencias Bibliográficas.....	67
Anexos	71

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Edad	37
Tabla 2. Género.....	38
Tabla 3. Grado de instrucción.....	39
Tabla 4. Cargo que desempeña	40
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo	41
Tabla 6. ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?	42
Tabla 7. ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?.....	43
Tabla 8. ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?	44
Tabla 9. ¿Ud. considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?	45
Tabla 10. ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?	46
Tabla 11. ¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?	47
Tabla 12. ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?.....	48
Tabla 13. ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?.....	49
Tabla 14. ¿Considera Ud. que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?	50
Tabla 15. ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?	51
Tabla 16. ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?	52
Tabla 17. ¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?	53

Tabla 18. ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?.....	54
Tabla 19. ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?	55
Tabla 20. ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?	56

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	37
Figura 2. Género	38
Figura 3. Grado de instrucción.....	39
Figura 4. Cargo que desempeña.....	40
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	41
Figura 6. ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?	42
Figura 7. ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?	43
Figura 8. ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?.....	44
Figura 9. ¿Ud. considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?	45
Figura 10. ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?.....	46
Figura 11.¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?	47
Figura 12. ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?.....	48
Figura 13. ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?	49
Figura 14. ¿Considera Ud. que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?.....	50
Figura 15. ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?	51
Figura 16. ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?.....	52
Figura 17. ¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?	53
Figura 18. ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de	

trabajo?.....	54
Figura 19. ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?.....	55
Figura 20. ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?	56

I. Introducción

De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática, en el periodo 2019, las mypes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon un 47.7% de la población económicamente activa, lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo, (Comex Perú, 2020).

Desde 2004, el sector del mueble ha reducido un 50% el número de empresas fabricantes de 14,204 entonces a 6,775 en 2019. En el año 2019 ha sido la primera vez en casi quince años que este sector ha crecido en cuanto a número de empresas. Y es que, por un lado, a nivel mundial, el sector del home furnishing & DIY (Do It Yourself), es el que más crecimiento ha experimentado en el canal ecommerce, con un aumento del 120% en el último año, incluso por delante del sector textil.

De hecho, esta tendencia se ha acentuado con la pandemia porque, en los últimos años, el sector del mueble se ha caracterizado por su concentración (menos empresas, pero más grandes), la entrada en el mercado de grandes multinacionales y referentes de otros sectores (cerámica, baño...), la relación más estrecha fabricante-cliente debido a la reducción de los intermediarios, mayor personalización del producto con asesoramiento integral al cliente y la introducción de nuevas tecnologías en los procesos de fabricación.

Es por ello que según (Marca, 2017), en la actualidad las empresas confrontan una alta competitividad en cuanto a su desempeño en el mercado, en la cual se busca creatividad e innovación que pueden demostrar en su entorno, cuyas ideas son

generadas por los colaboradores quienes son el corazón de toda empresa, es de ahí que surge la gestión del talento humano. Para esta gestión las empresas deben analizar el ambiente de trabajo conocido como clima organizacional donde los colaboradores desarrollan sus actividades.

La falta de liderazgo, personal desmotivado, presencia de conflictos son causas que generan un mal clima organizacional, el mismo que si no se mejora, simplemente va generar bajo desempeño laboral, baja productividad y procesos ineficientes. Melanil E.I.R.L. es una empresa del rubro fabricación y comercialización de muebles del distrito de Ayacucho que está pasando por el problema que representa su mal clima organizacional.

Es en sentido que el enunciado general de la presente investigación será el siguiente: ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021?. Teniendo como objetivo general: Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021. Teniendo los siguientes objetivos específicos: Describir los patrones de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021; Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021; Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito

Ayacucho, 2021.

La presente investigación se justifica teóricamente porque permitirá describir el clima organizacional en una empresa de la localidad el cual permitirá revalorar la importancia de trabajar en un buen ambiente para lograr la satisfacción del personal en una organización. La justificación práctica recaerá en la aplicación del instrumento de medición en la empresa Melanil E.I.R.L. del distrito de Ayacucho y de esa manera conocido sus resultados, plantear mejoras para la solución efectiva de su clima organizacional.

La metodología a emplear será la siguiente: tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Nuestra población estará conformada por 6 trabajadores a los cuales se aplicará el cuestionario respectivo para conocer la realidad del clima organizacional de la empresa Melanil E.I.R.L.

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa; el 50.00% manifiestan que a veces sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre sienten satisfacción el trabajo que realiza en la empresa.

Del total de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiestan que a veces están compenetrados con el trabajo que efectúa; el 33.33% manifiestan que casi siempre están compenetrados con el trabajo que efectúa en la empresa y el 16.67% manifiesta que siempre está compenetrado con el

trabajo que efectúa en la empresa.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% manifiestan que casi nunca consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran; el 50.00% manifiestan que a veces consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran y el 16.67% manifiesta que casi siempre considera que tienen dedicación plena en la empresa donde labora.

Referente al objetivo general se concluye que se logró identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles, donde el personal que labora tiene conocimiento de la variable en estudio que es el clima organizacional, arrojando que los patrones de comportamiento se encuentran de forma positiva ya que los trabajadores mencionan que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, asimismo se sienten compenetrados con el trabajo que efectúan; por otro lado, las actitudes de los trabajadores son positivas en favor de la empresa, ya que están presentan una lealtad hacia la empresa y mantienen una actitud positiva en el trabajo; por último, el desempeño laboral en su totalidad indican que es favorable para el empresa, ya que hacen mención que el trabajo que efectúa la empresa a veces es de calidad, asimismo que a veces tienen la capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa. Por lo que se deduce que el clima organizacional se presente de forma favorable en la empresa, pero no son percibidas por todos los trabajadores, ya que otros trabajadores sienten disconformidad, de acuerdo a lo descrito en los resultados.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacionales

(Zans, 2017), en su tesis “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”. En la presente investigación cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua, en el periodo 2016. el tipo de estudio es el esquema general del trabajo a seguir, que la unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se implementan, para resolver el problema y objetivos de la investigación, el tipo de investigación es el paradigma filosófico. Concluye que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

(Bustillos, 2016), en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, el presente trabajo tiene por objeto identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. de la ciudad de Riobamba; también identifica, cuáles son los factores que afectan al clima. La investigación bibliográfica analiza 30 libros, 5 revistas, 10 artículos académicos y varios documentos digitales, destacándose a (Méndez Álvarez, 2006) y (Robbins S., 2004), conceptos que generaron la operalización de variables, a partir del cual, se estructuró un cuestionario de 11 preguntas cerradas que fueron formuladas en referencia a las categorías

del cuestionario para el análisis de clima laboral de (Litwin y Stringer, 1968). Una vez estructurado el instrumento, se aplicó la investigación de campo a través de la técnica de encuesta a un universo de 10 personas, que por su reducido número no requirió la extracción de una muestra estadística, posteriormente los datos fueron sistematizados y comprobados a través del Método t de Student con un 95% de nivel de significancia, un 5% de margen de error y con 1 grado de libertad, arrojó un cálculo de 8, que por ser superior al valor teórico requerido (6.3137) en la tabla de Distribución del Método t de Student. Permitiendo concluir que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

(Wilches, 2018), en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia”, se presenta tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación, definiendo los propósitos que se persiguen a partir del estudio de campo, la revisión teórica y conceptual y la aplicación de los instrumentos en la empresa. Finalmente, también se presentan las razones por las cuales resulta relevante desarrollar esta investigación, desde una perspectiva organizacional y académica, donde el objetivo general es Identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. La presente investigación tiene un enfoque mixto porque se utilizan técnicas tanto de la metodología cuantitativa como cualitativa. Se trabaja desde una perspectiva en la que se pretende obtener validez de la revisión de aspectos como las percepciones y opiniones de personas, es evidente que se hace necesario recoger este tipo de información que no es clasificable ni contable de manera puntual, y poder organizar los datos de forma que permita realizar análisis y establecer conclusiones confiables. La investigación cuenta con alcance descriptivo de corte correlacional. De acuerdo con el marco teórico se identificó cuatro dimensiones del clima organización, el liderazgo, la motivación, la participación y la

convivencia. El liderazgo es la influencia de un individuo para encaminar a los demás, se relaciona con la dirección el estímulo a la excelencia, al trabajo en equipo y a la resolución de conflictos. La motivación por su parte es el conjunto de reacciones y actitudes de las personas como eje de desempeño. La reciprocidad la retribución sobre los beneficios del empleo como la aplicación, el cuidado de bienes, la equidad. En la participación se evalúa el compromiso, la compatibilidad de intereses, el intercambio de información, la participación al cambio, para obtener una visión rápida y fiel de los miembros de la organización que nutra los procesos. Con base de estas categorías se dividió una entrevista aplicada a 40 participantes en las variables liderazgo, participación, motivación e inventivos y convivencia y relaciones (reciprocidad).

Nacional

(Huayta, Ramos, & Tandaypan, 2017), en su tesis “Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. Lima, 2016”, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño del personal, es decir, en qué medida el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. El tipo de investigación es aplicada, enmarcada en el nivel evaluativo, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Se llegó a la conclusión de que la comunicación es parte esencial para su correcto desempeño dentro de la empresa, considerando que el sistema de comunicación de la empresa es adecuado; además existe fluidez en la comunicación entre los jefes de área y el personal, lo que conlleva a optimizar los recursos en la organización, Se termino que la remuneración influye positivamente en el desempeño del personal, ya que están de acuerdo con las escalas remunerativas asignadas por la empresa, no obstante, consideran que empresas del mismo rubro tienen mejores escalas remunerativas.

(Chanducas & Gaitán, 2019), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la gerencia regional de comercio exterior, turismo y artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018”, de la Universidad César Vallejo, la investigación realizada posee como fin general establecer una vinculación en el ambiente institucional y el cumplimiento de las labores de los colaboradores administrativos en la GR de Comercio Exterior y Artesanías del Gobierno Regional. Para ello se trabajó con una investigación tipo descriptiva, porque busca describir un fenómeno en un tiempo determinado y darle solución de manera pormenorizada. En la investigación se identificó el nivel del clima organizacional en donde el 81.3% de los colaboradores administrativos considera un nivel alto debido a que la mayoría manifiesta un nivel de rotación de personal y adaptación elevado; en la investigación se identificó el nivel de desempeño laboral en donde el 75% de los colaboradores administrativos consideran un nivel alto debido a que en su mayoría manifiesta un logro de resultados, eficacia personal y conocimiento técnico elevado.

(Rivera Vivanco, 2015), en su tesis “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015”, para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas, de la Universidad Nacional José María Arguedas. El objetivo de la investigación: Determinar la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2015. Llegando a las siguientes conclusiones: Se determina que la percepción del clima organización y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular ya que el 46,4% indican percibir un regular clima

organizacional; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta desconfianza; De determina que la percepción de la estructura organizacional en la sub gerencia de transporte de la municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es para el 39.2% regular y seguido del 35.7% que percibe que es mala, reflejando en este aspecto también una clara incomodidad, con la organización y tamaño.

(Dávila Guevara & Nuñez Chávarry, 2017), en su tesis “Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte Chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer”, para optar el título de licenciado en administración de empresas, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de la investigación fue: Determinar una propuesta de mejora para el clima organización de los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringger. Llega a las siguientes conclusiones: Se concluye que la dimensión con mayor calificación es la de estructura, siendo ésta ubicada en un nivel medio, pues los colaboradores de la empresa, perciben que existen algunas limitaciones, por lo cual es recomendable generar una propuesta, a partir de un análisis de gestión de procesos y reestructuración del organigrama ; Así mismo, se concluye que la dimensión responsabilidad se encuentra en un nivel medio, pues los colaboradores de la empresa de transporte, perciben que hacen bien su trabajo y que no es necesario estar verificándolo con sus superiores, por lo cual se propone que se realicen capacitaciones de acuerdo al área que se desempeñan.

(Zeña, 2019), en su tesis “Clima organizacional y calidad de atención en la empresa Agroindustrial Tuman 2018”, de la Universidad de Lambayeque. La presente

investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la empresa agroindustrial Tuman 2018, se uso la metodología, tipo de investigación descriptiva y correlacional, con diseño no experimental, se aplicó la encuesta como técnica, mediante un cuestionario a 75 colaboradores quienes fueron la muestra de estudio. Se concluye que se logró determinar que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la empresa, a la prueba del Chi-cuadrado fue de 045, determinando que el nivel de relación es positiva moderada. Por lo tanto, se determina que si toman acciones en el clima organizacional se tendrá incidencia en la calidad de atención en la empresa.

(Vizcarra , 2019), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C, San Miguel, 2019”, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Villa Invest S.A.C. San Miguel, 2019. La investigación es de tipo aplicada, hecha en base a un diseño no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal.

Local

(Torres Flores & Chipana Ramos, 2018), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018”, el objetivo de la presente investigación: Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. El enfoque de estudio pertenece a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, el diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental. Llega a las siguientes conclusiones: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en

el personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, ya que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación negativa débil, por lo tanto se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula; Respecto al clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal, el mayor porcentaje percibe un clima organizacional poco favorable, asimismo la mayoría son licenciados en enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados.

(López Juscamaita, 2018), en su tesis “Clima organizacional en la Dirección Regional de Ayacucho 2017”, el objetivo de la presente investigación: Determinar el clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho en 2017. La investigación es de nivel descriptivo tipo aplicada, para esta investigación se utilizó el método cuantitativo, diseño no experimental. Llega a la siguiente conclusión: De acuerdo a los resultados encontrados se concluye que el clima organizacional de la Dirección Regional de Salud Ayacucho es no saludable y alcanza un puntaje promedio que los califica como para mejorar, lo que indica que existen debilidades en las dimensiones y variables que constituyen el clima organizacional y revelan así, a los miembros de la organización la necesidad de atender y corregir aspectos que no contribuyen de manera favorable hacia un clima saludable. Si no se toma en cuenta las dificultades que atraviesa es estos momentos la institución es muy posible que la calificación siga descendiendo llegando a un clima laboral no saludable.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1.Concepto

El clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales

frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de la organización y las relaciones interpersonales entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral (Domínguez L, Ramírez A, & García A, 2013)

(Actualidad Empresa, 2013), el clima organizacional: “Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral”.

Es el ambiente propio de la organización en cuanto a la satisfacción de los trabajadores con autonomía en el trabajo, conllevándoles a unas adecuadas relaciones sociales, produciendo básicamente beneficios y recompensas, directamente realizado por los responsables, y esto percibido por cada una de las personas comprometidas en la labor, en la satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales y beneficio (Marca, 2017).

2.2.1.2. Factores que miden el clima organizacional

(Actualidad Empresa, 2013), existen factores relevantes en el momento de medir el clima de una organización, éstos son:

- Métodos de mando
- Fuerzas motivacionales.
- Proceso de influencia
- Proceso de establecimiento de objetivos.

- Modos de comunicación.

2.2.1.3. Componentes del Clima organizacional

(EmprendePyme, 2010), el clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta las siguientes variables:

- Diseño y estructura organizacional: estructura por la cual está integrada la organización, organigrama y los niveles jerárquicos, sus puestos de trabajo y sus respectivas funciones de cada puesto de trabajo.
- El medio ambiente y el entorno general: En este componente se considera el comportamiento en el entorno laboral, siendo este un pilar fundamental para el desempeño de los trabajadores.
- Los recursos y su gestión: Este componente tiene por relevancia la forma de su organización, la gestión, su dirección, el manejo de sus conflictos que pueden generarse dentro de la empresa.
- Los microclimas: Y por último en este componente se observa los diferentes comportamientos y el comportamiento que tiene cada area, de acuerdo a sus funciones.

2.2.1.4. Teoría de Likert sobre Clima Organizacional

(Rodriguez, 2016) “la teoría del clima organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”, por lo que la percepción del clima organizacional son: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del

sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría del Likert es una de las más importantes y explicadas, donde se postula el nacimiento de un clima participativo permitiendo facilitar la eficacia y eficiencia individual.

2.2.1.5. Gestión de calidad

2.2.1.5.1. Concepto

La gestión de calidad se define como el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general. Se puede entender la Gestión de Calidad como una actividad funcional específica de la empresa (de hecho, en muchas ocasiones esta actividad funciona suele reflejarse en la estructura organizativa funcional de la empresa, y se crean departamentos de calidad).

2.2.1.5.2. Importancia

El modelo fundamental para una gestión de calidad es el conocido como ciclo de Deming, la gestión de calidad debe verse como el trabajo por reforzar la información y consolidación de un valor humano, donde lo que más interesa es la satisfacción por la obra bien hecha y no solo como un conjunto de técnicas y procedimientos que los directivos aplican para comprobar si los que realizan el trabajo lo han hecho bien,

(Léon, 2018)

2.2.1.5.3. Principios

La calidad aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiados con el proveedor

2.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional

2.2.1.6.1. Patrones de comportamiento

Cuando ciertas reacciones de la persona, se hacen frecuentes en determinados ambientes o situaciones, constituyen lo que llamamos un patrón de comportamiento. Un patrón de comportamiento es una forma constante de pensar, sentir, reaccionar físicamente y actuar en determinada situación, según (Delgado, 2017).

2.2.1.6.2. Actitudes

Es una predisposición hacia una conducta determinada en relación con una persona, un colectivo, una idea o un fenómeno. En una actitud se distinguen tres elementos: un componente cognoscitivo; un componente afectivo y un componente de conducta, (Palacios, Alonso, & Varela, 2019).

2.2.1.6.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional, tal como lo dice Palaci (2005) citado por (Pedraza, Amaya, & Conde, 2016)

2.2.2. Micro y pequeña empresa

2.2.2.1. Concepto

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que

es de aplicación para las Microempresas.

2.2.2.2. Características

Las mypes, aun cuando constituyen la mayor parte del tejido empresarial peruano y están categorizadas bajo un mismo umbral de ventas anuales, muestran características diferenciadoras del resto en cuanto al perfil de los empresarios, las características físicas del negocio y las características del empleo. Así que resulta importante evaluar cada una de las particularidades de estos negocios para entender su situación, (ComexPerú, 2019).

- El 51% de los empleados dueños de una mypes en el Perú son mujeres que tienen un promedio, entre 43 y 44 años. Además, casi la mitad (48%) son jefas del hogar.
- En 2019, solo un 35% de los emprendedores de mype contaban con al menos un producto financiero formal y un 27% empleaba métodos de ahorro informal.

2.2.2.3. Importancia de las Mypes

A nivel nacional, las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cercal del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las mypes abarca varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación del empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma

creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

III. Hipótesis

Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014), señala que en toda investigación cuantitativa no siempre se plantea una hipótesis. Es así que toda investigación cuantitativa que es descriptiva y tiene o no control sobre las variables, éstas están cercanas a la realidad que se busca. De esta manera los grupos son muy naturales y lo principal no existe manipulación alguna de las variables, entonces no se requiere hipótesis.

IV. Metodología de la investigación

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014),

“El diseño no experimental se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151)

El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo.

Según Murillo (2008), citado por (Vargas, 2014) define, la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014), define el nivel de investigación descriptivo, ya que en la investigación se empleo el nivel descriptivo:

“Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y suceso; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 92).

4.4.Población

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2010), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

La población para la presente investigación estuvo conformada por 6 trabajadores de la empresa Melanil E.I.R.L.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Clima organizacional	Según (Domínguez, Ramírez, & García, 2013), el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados.	La variable Clima Organizacional se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario de encuesta el mismo que se efectuará a los 6 trabajadores de la empresa Melanil E.I.R.L.	Patrones de comportamiento	Satisfacción hacia el trabajo	6	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Compenetrado con el trabajo	7	
				Dedicación a la empresa	8	
			Actitudes	Lealtad	9	
				Actitud positiva	10	
				Empatía	11	
				Disciplina	12	
				Perseverancia	13	
			Desempeño laboral	Honestidad	14	
				Bienestar en el trabajo	15	
				Calidad del trabajo	16	
				Capacidad para cumplir objetivos establecidos	17	
				Habilidad de comunicación	18	
Habilidad de trabajo en equipo	19					
Habilidad para resolver problemas	20					

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se utilizará para la presente investigación para la obtención de los datos será la encuesta.

Instrumento: El instrumento que se utilizará será el cuestionario de encuesta.

El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la encuesta.

4.7. Plan de análisis

Luego de la aplicación del cuestionario para la recolección de datos, se procederá a realizar la tabulación, interpretación y análisis de los resultados con el uso del programa informático Microsoft Excel. Se presentarán los resultados en tablas y figuras, para posteriormente hacer el análisis respectivo así como la elaboración de la propuesta de mejora.

4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Enunciado general ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son los patrones de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021? ¿Cuáles son las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo implementar el plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Describir los patrones de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021. Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021. Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021. Elaborar un plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L., del distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>La presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo. La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)</p>	<p>VARIABLE Clima organizacional</p> <p>DIMENSIONES -Patrones de comportamiento -Actitudes -Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de forma transversal</p> <p>Población: Estará conformado por 6 trabajadores de la mype Melanil E.I.R.L.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.9.Principios éticos

(Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019), toda actividad que realiza la universidad se guía por los siguientes principios.

- Protección a la persona. Las personas en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollas actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación.
- Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
18 - 25 años	1	0.17	16.67%
26 - 35 años	3	0.50	50.00%
36 - 50 años	2	0.33	33.33%
51 a más años	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada

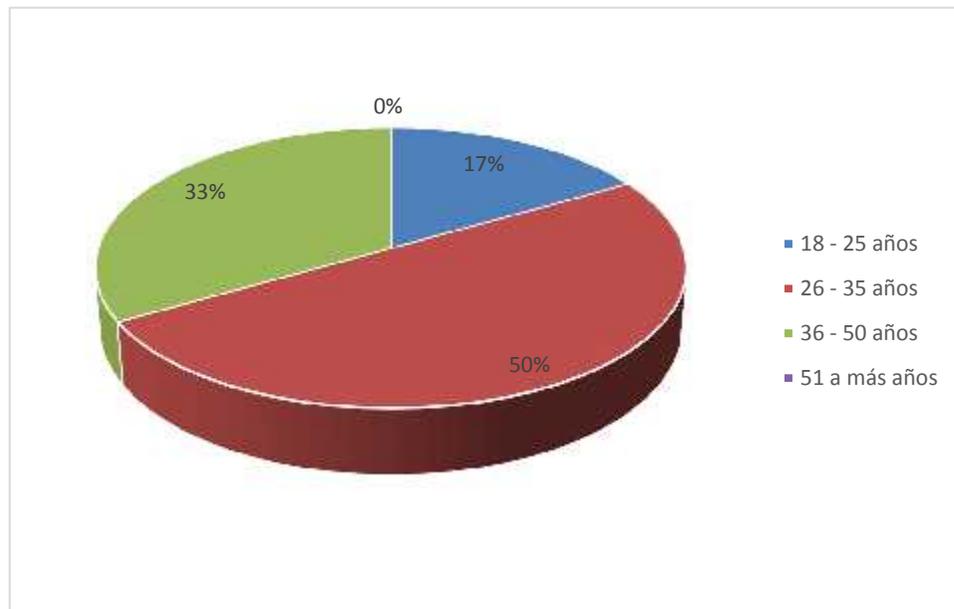


Figura 1. Edad

Elaboración: propia

Interpretación:

Del total de los resultados de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% tienen 18 – 25 años; el 50% tienen 26 – 35 años y el 33.33% tienen 36 – 50 años.

Tabla 2. Género

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Femenino	2	0.33	33.33%
Masculino	4	0.67	66.67%
Total	6	1	100%

Fuente: encuesta aplicada.

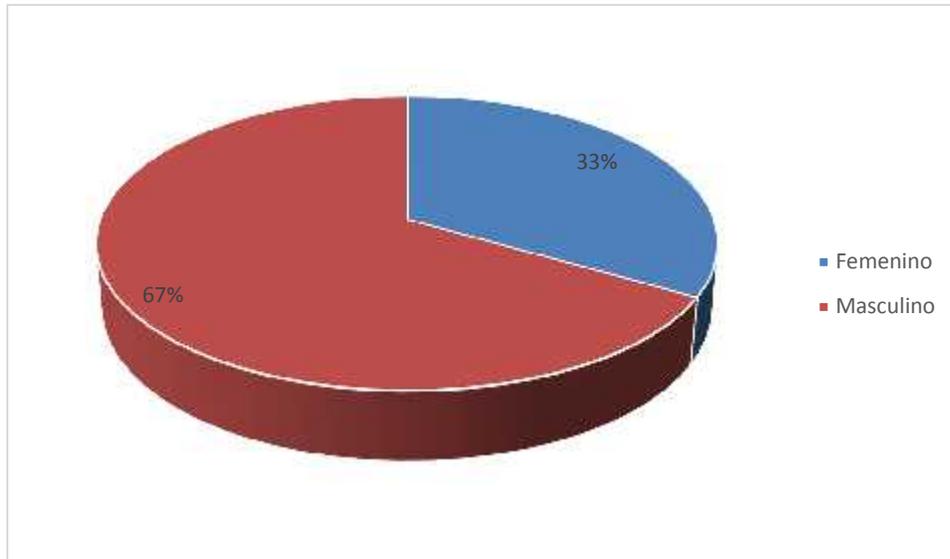


Figura 2. Género

Elaboración: propia

Interpretación:

Del total de los resultado de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% son del género femenino y el 66.67% son del género masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	1	0.17	16.67%
Superior no universitaria	5	0.83	83.33%
Superior universitaria	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: encuesta aplicada

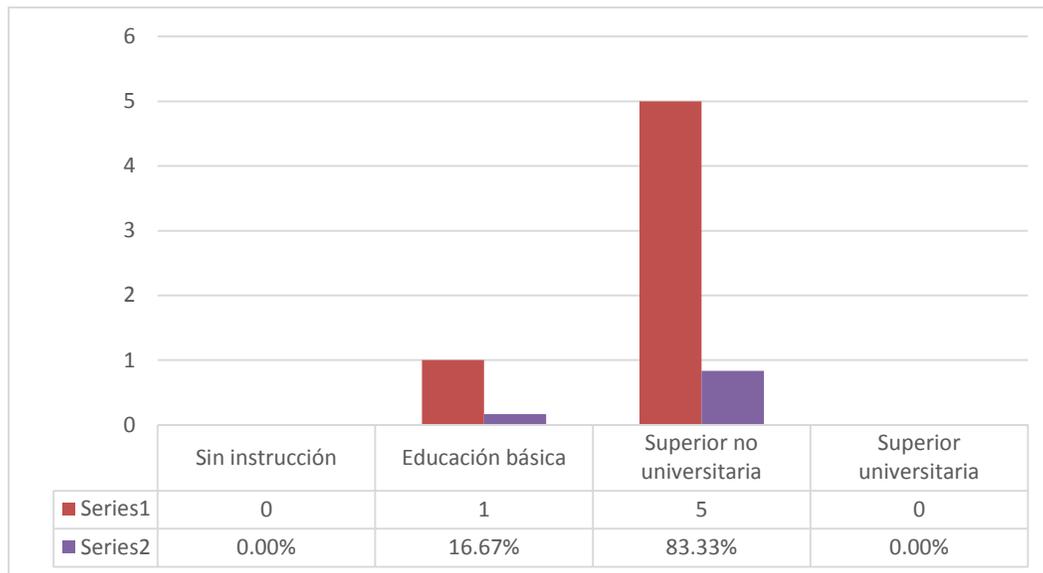


Figura 3. Grado de instrucción

Elaboración: propia

Interpretación:

Del total de resultados de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% tienen educación básica, el 83.33% tienen superior no universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Propietario	0	0.00	0.00%
Personal administrativo	1	0.17	16.67%
Personal operativo	5	0.83	83.33%
Total	6	1	100%

Fuente: encuesta aplicada

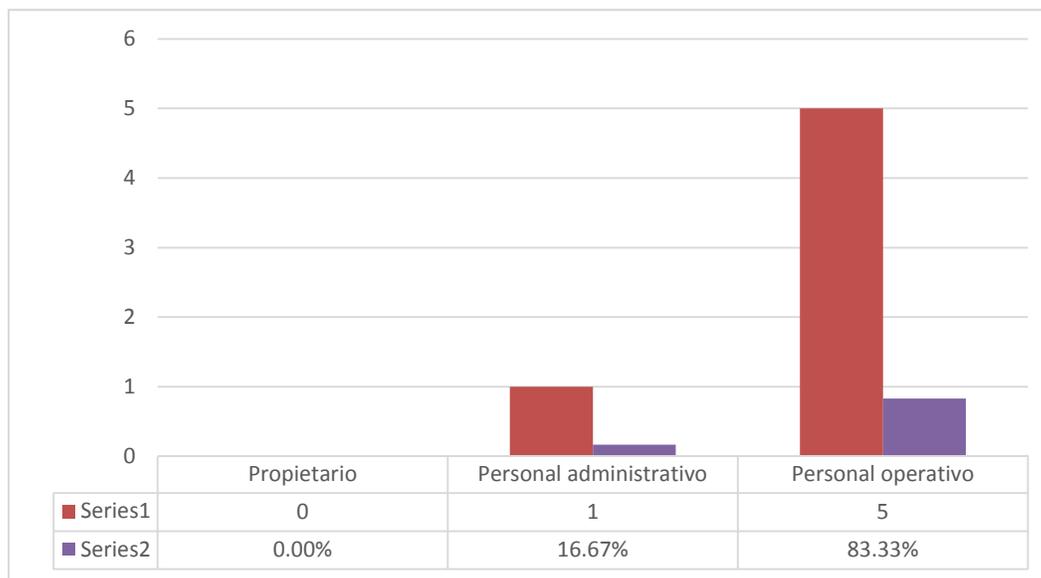


Figura 4. Cargo que desempeña

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% es personal administrativo de la mype y el 83.33% pertenecen a personal operativo.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
0 a 2 años	6	1.00	100.00%
3 a 5 años	0	0.00	0.00%
6 a más años	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: encuesta aplicada

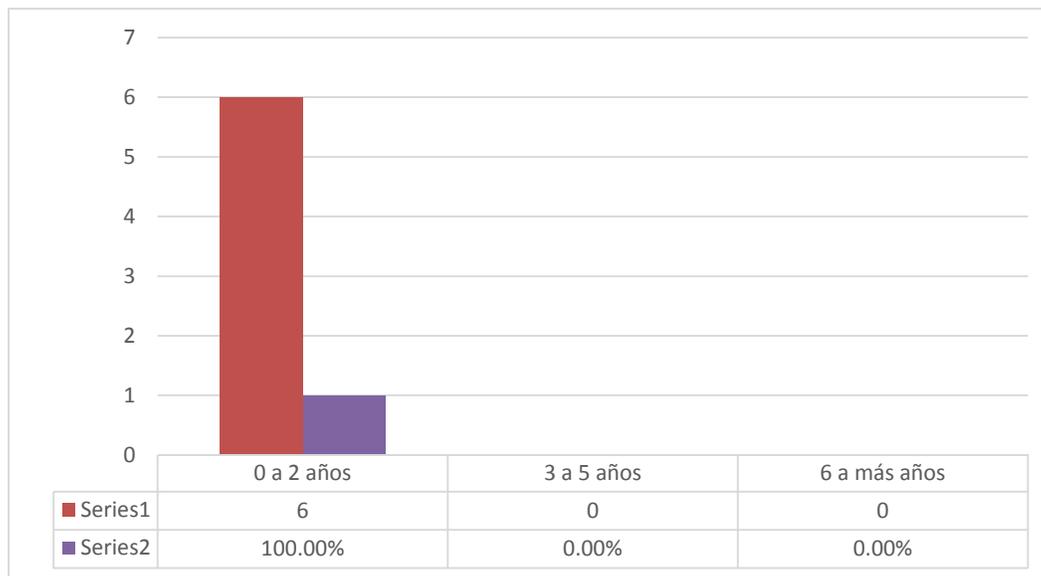


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 100% tienen 0 a 2 años laborando en la mype.

Tabla 6. ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.17	16.67%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

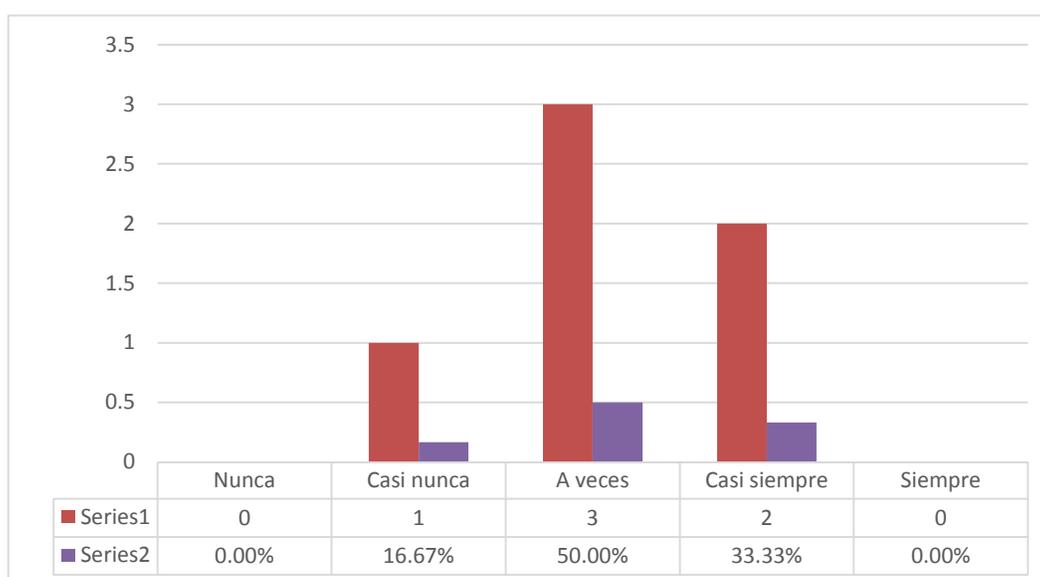


Figura 6. ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa; el 50.00% manifiestan que a veces sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre sienten satisfacción el trabajo que realiza en la empresa.

Tabla 7. ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

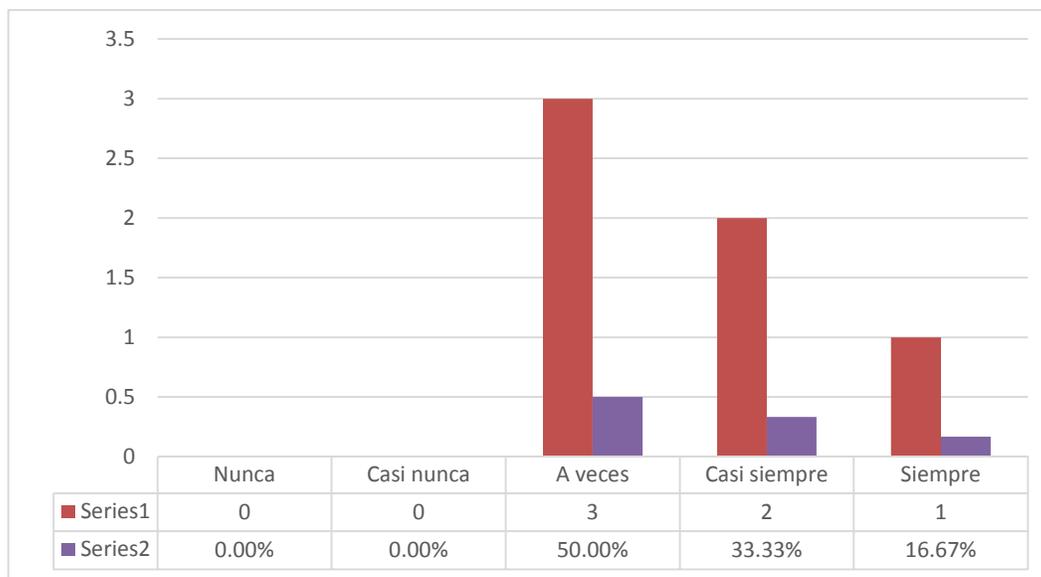


Figura 7. ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

Del total de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiestan que a veces están compenetrados con el trabajo que efectúa; el 33.33% manifiestan que casi siempre están compenetrados con el trabajo que efectúa en la empresa y el 16.67% manifiesta que siempre está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa.

Tabla 8. ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.33	33.33%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

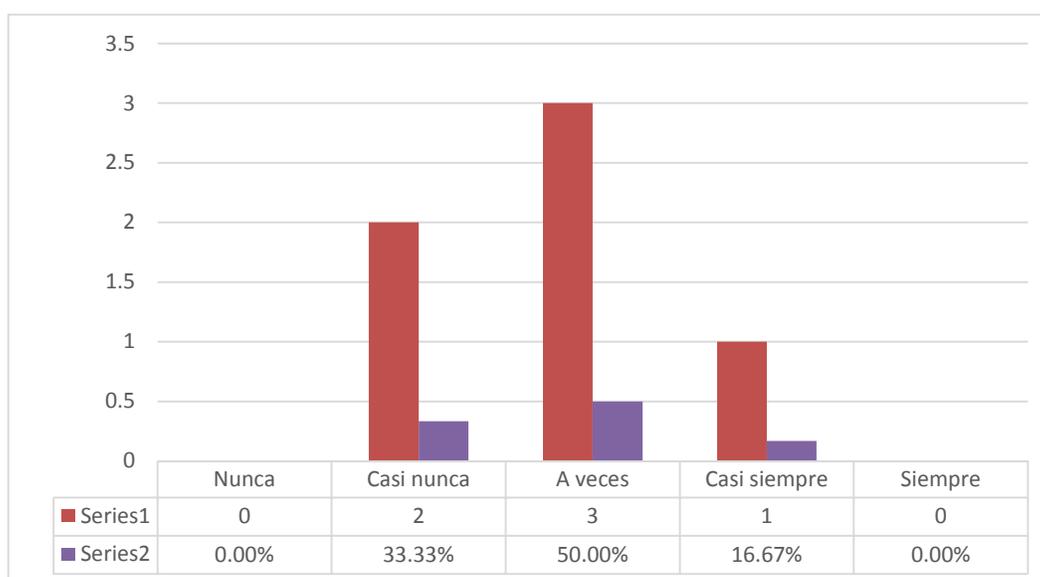


Figura 8. ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% manifiestan que casi nunca consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran; el 50.00% manifiestan que a veces consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran y el 16.67% manifiesta que casi siempre considera que tienen dedicación plena en la empresa donde labora.

Tabla 9. ¿Ud. considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

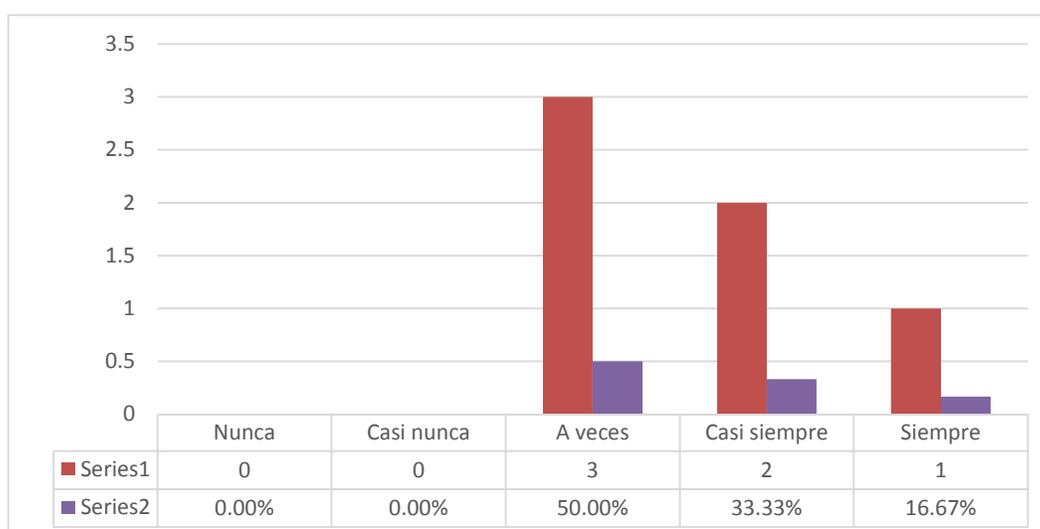


Figura 9. ¿Ud. considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades; el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades y el 16.67% manifiesta que siempre considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 10. ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

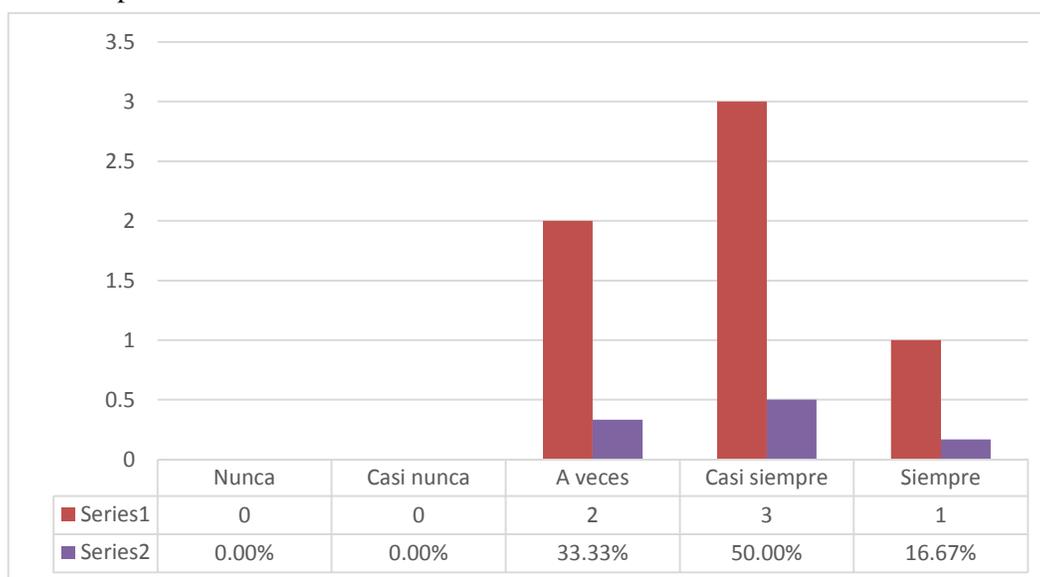


Figura 10. ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% manifiesta que a veces mantiene una actitud positiva en el trabajo; el 50.00% manifiestan que casi siempre mantienen una actitud positiva en el trabajo; el 16.67% manifiestan que siempre mantiene una actitud positiva en el trabajo.

Tabla 11. ¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	4	0.67	66.67%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

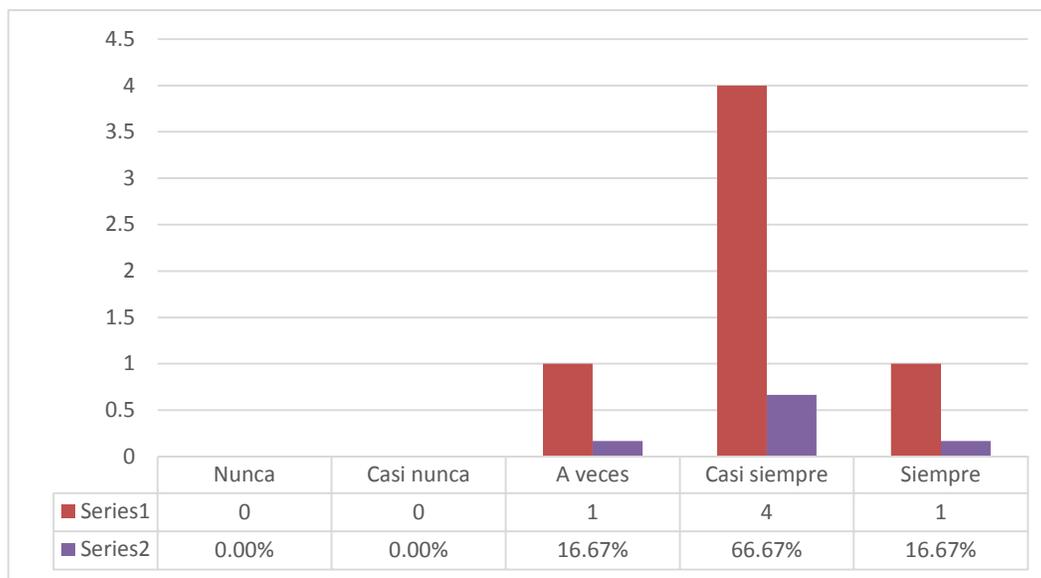


Figura 11. ¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiestan que considera que a veces tiene empatía con sus compañeros de trabajo; el 66.67% manifiestan que casi siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo y el 16.67% manifiesta que siempre consideran que tiene empatía con sus compañeros de trabajo.

Tabla 12. ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

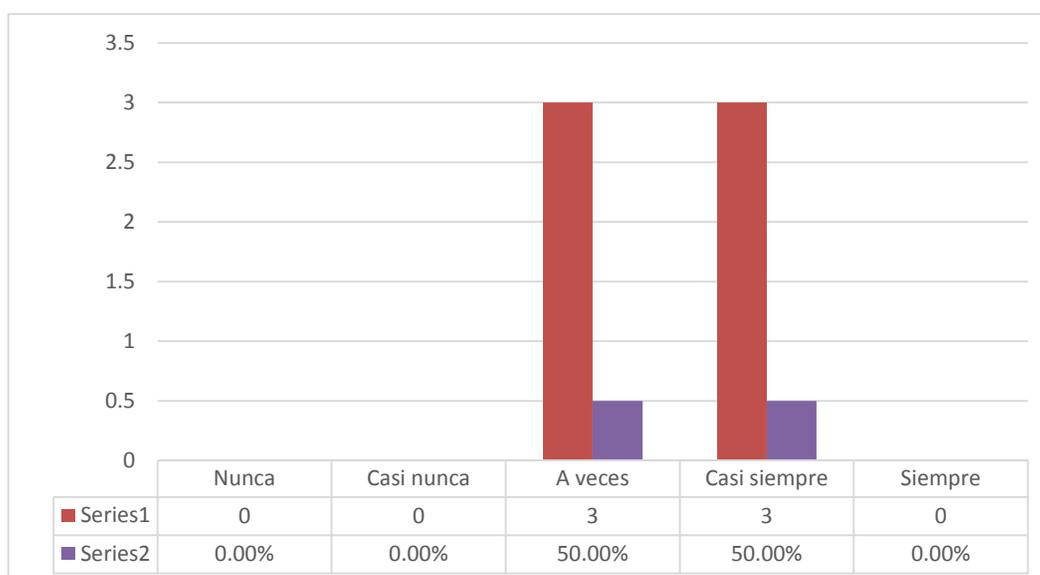


Figura 12. ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa y el 50% manifiesta que casi siempre consideran que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa.

Tabla 13. ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.17	16.67%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

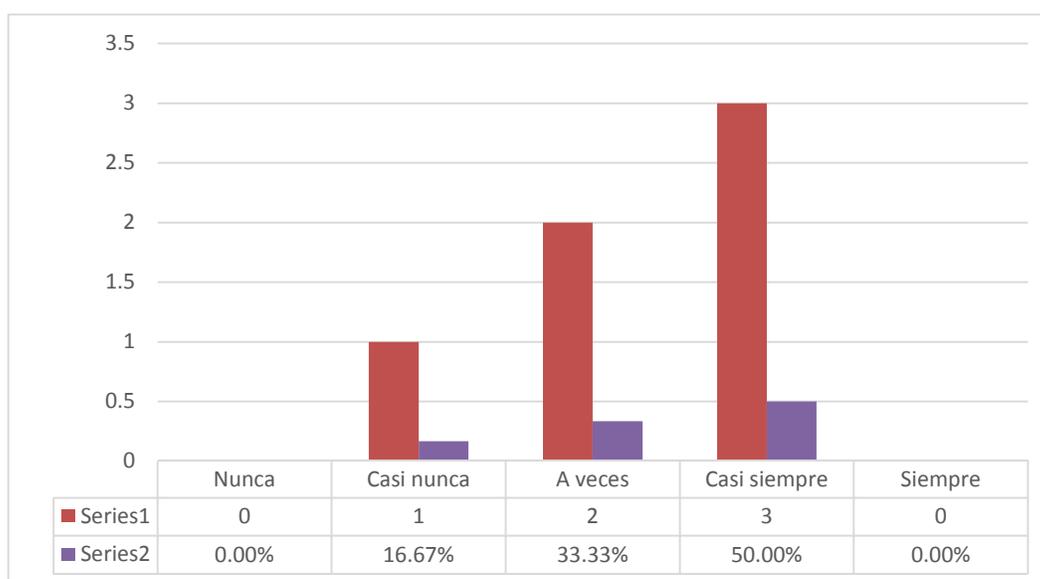


Figura 13. ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca es perseverante en todas las actividades que efectúan en la empresa; el 33.33% manifiestan que a veces son perseverantes en todas las actividades que efectúan en la empresa y el 50.00% manifiestan que casi siempre son perseverantes en todas las actividades que efectúan en la empresa.

Tabla 14. ¿Considera Ud. que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.17	16.67%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

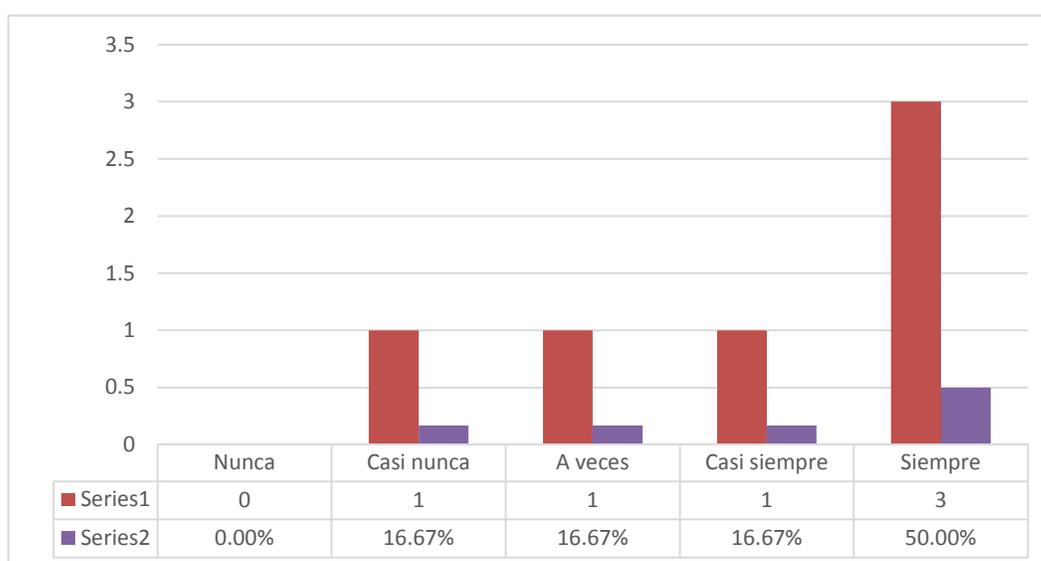


Figura 14. ¿Considera Ud. que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación :

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa; el 16.67% manifiesta que a veces considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa; el 16,67% manifiesta que casi siempre considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa y el 50.00% manifiestan que siempre consideran que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa.

Tabla 15. ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

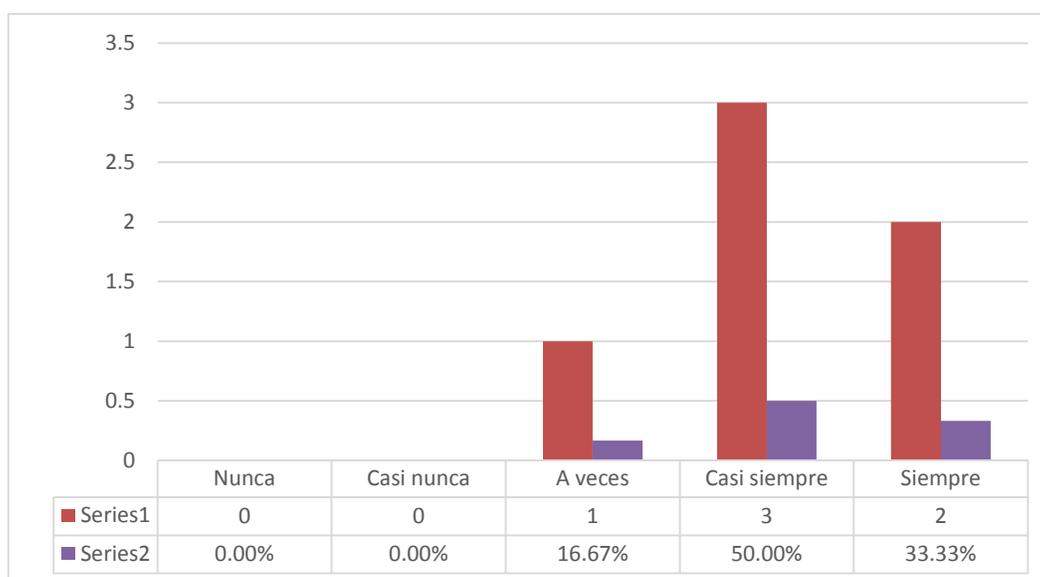


Figura 15. ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que a veces considera que realiza en la empresa le genera bienestar; el 50.00% manifiesta que casi siempre considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar y el 33.33% manifiesta que siempre considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar.

Tabla 16. ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

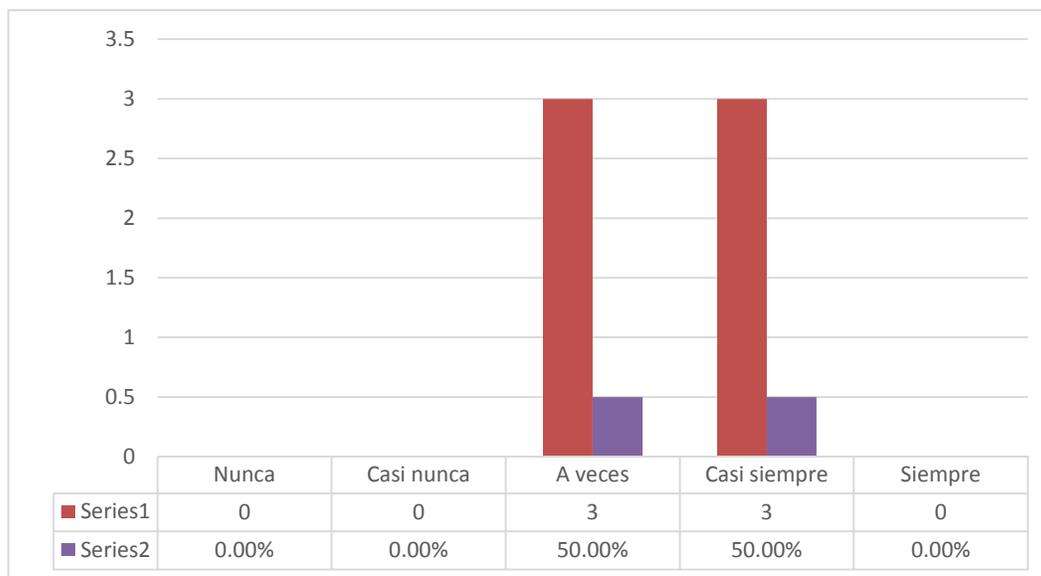


Figura 16. ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces consideran que el trabajo que efectúan en la empresa es de calidad y el 50% manifiesta que casi siempre consideran que el trabajo que efectúan en la empresa es de calidad.

Tabla 17. ¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	4	0.67	66.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

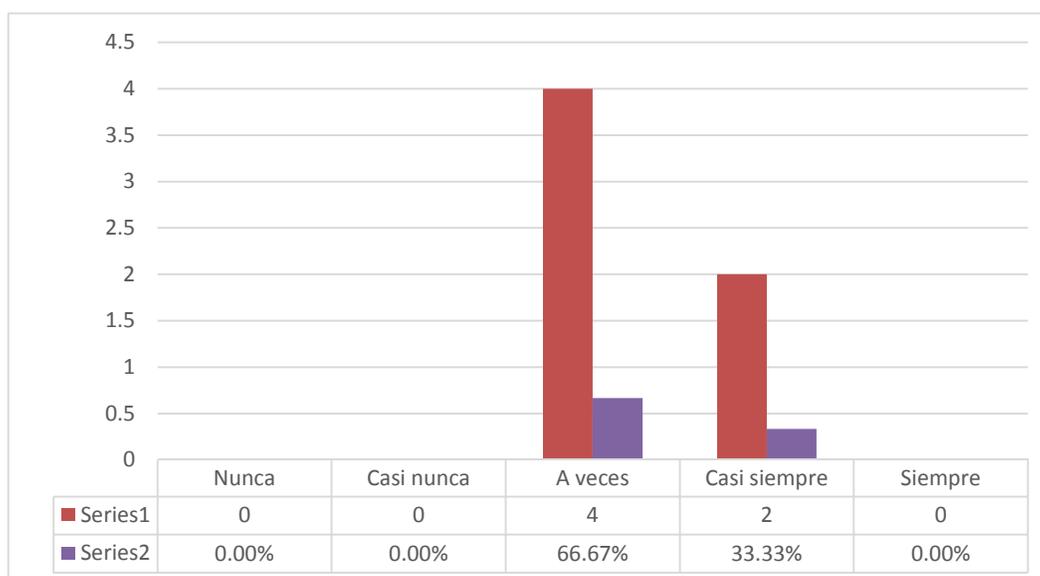


Figura 17. ¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 66.67% manifiesta que a veces consideran que tienen la capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que tienen capacidad para cumplir los objetivos establecidos.

Tabla 18. ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	3	0.50	50.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

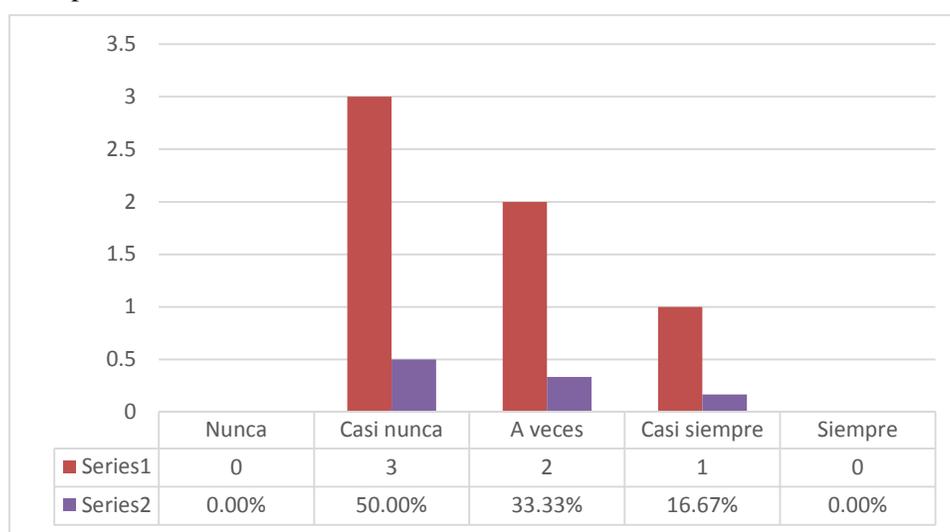


Figura 18. ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiesta que casi nunca consideran que tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo; el 33.33% manifiestan que a veces consideran que tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y el 16.67% manifiesta que casi siempre tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo.

Tabla 19. ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	3	0.50	50.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

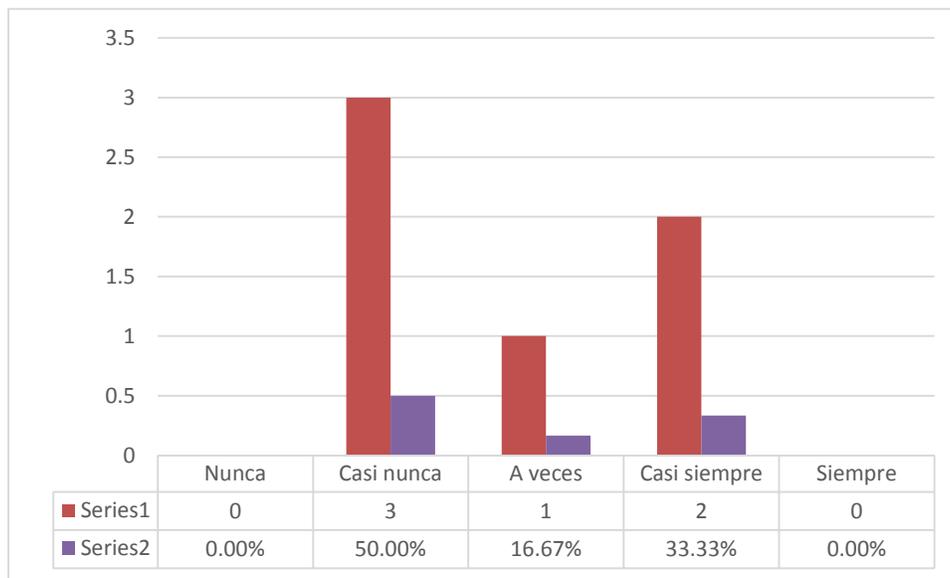


Figura 19. ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiesta que tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo; el 16.67% manifiestan que a veces tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo y el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo.

Tabla 20. ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?

CATEGORIA	f	FRECUENCIA	
		DECIMAL	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	3	0.50	50.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: aplicación de encuesta

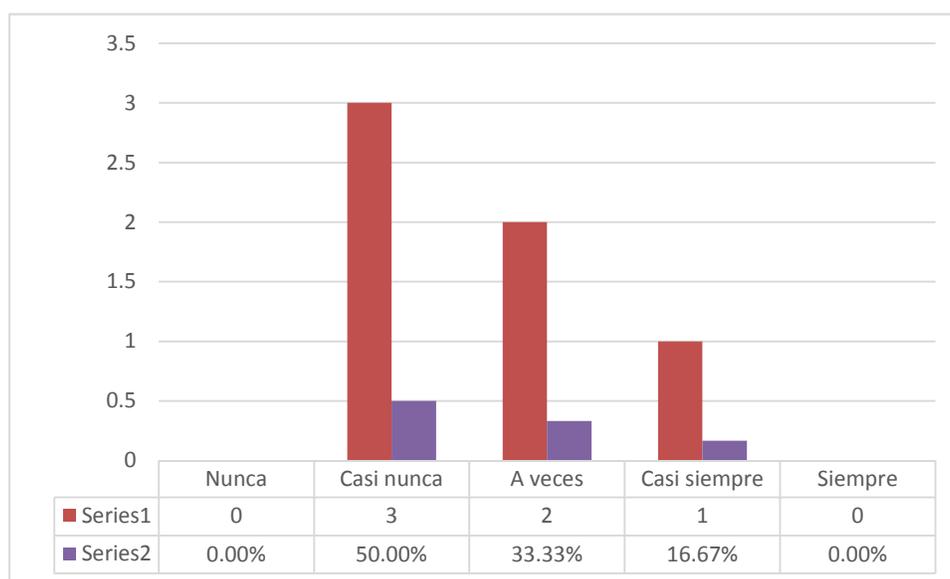


Figura 20. ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?

Elaboración: propia

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiestan que casi nunca tienen habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa; el 33.33% manifiestan que a veces tienen habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa y el 16.67% manifiesta que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presenta en la empresa.

5.2. Análisis de resultados

Del objetivo específico 1. Describir los patrones de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021.

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la mype Melanil, el 66.67% manifiestan que a veces sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realizan en la empresa.

Del total de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 66.67% manifiestan que a veces están compenetrados con el trabajo que efectúan en la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre están compenetrados con el trabajo que efectúan en la empresa.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% manifiestan que casi nunca consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran y el 66.67% manifiestan que a veces consideran que tienen dedicación plena en la empresa donde laboran.

Del objetivo específico 2. Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades; el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades y el 16.67% manifiesta que siempre

considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 33.33% manifiesta que a veces mantiene una actitud positiva en el trabajo; el 50.00% manifiestan que casi siempre mantienen una actitud positiva en el trabajo; el 16.67% manifiestan que siempre mantiene una actitud positiva en el trabajo.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiestan que considera que a veces tiene empatía con sus compañeros de trabajo; el 66.67% manifiestan que casi siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo y el 16.67% manifiesta que siempre consideran que tiene empatía con sus compañeros de trabajo.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa y el 50% manifiesta que casi siempre consideran que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca es perseverante en todas las actividades que efectúan en la empresa; el 33.33% manifiestan que a veces son perseverantes en todas las actividades que efectúan en la empresa y el 50.00% manifiestan que casi siempre son perseverantes en todas las actividades que efectúan en la empresa.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que casi nunca considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa; el 16.67% manifiesta que a veces considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa; el 16.67%

manifiesta que casi siempre considera que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa y el 50.00% manifiestan que siempre consideran que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa.

Del objetivo específico 3. Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 16.67% manifiesta que a veces considera que realiza en la empresa le genera bienestar; el 50.00% manifiesta que casi siempre considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar y el 33.33% manifiesta que siempre considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces consideran que el trabajo que efectúan en la empresa es de calidad y el 50% manifiesta que casi siempre consideran que el trabajo que efectúan en la empresa es de calidad.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 66.67% manifiesta que a veces consideran que tienen la capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa y el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que tienen capacidad para cumplir los objetivos establecidos.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiesta que casi nunca consideran que tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo; el 33.33% manifiestan que a veces consideran que tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y el 16.67%

manifiesta que casi siempre tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiesta que tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo; el 16.67% manifiestan que a veces tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo y el 33.33% manifiestan que casi siempre consideran que tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiestan que casi nunca tienen habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa; el 33.33% manifiestan que a veces tienen habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa y el 16.67% manifiesta que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presenta en la empresa.

Del objetivo específico 4. Elaborar un plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la mype Melanil, el 50.00% manifiestan que a veces sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa	La empresa no incentiva y/o motiva al personal en tu totalidad, ya que a veces se sienten satisfechos, por lo que no todos desempeñan su actividad de manera eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar o emplear políticas que permitan al personal brindar beneficios, alcanzado los objetivos trazados. - Contar con planes motivacionales que le permitan desempeñar sus actividades eficientemente. 	Dueño / administrador
De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50% manifiesta que a veces considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa	Practica de los valores de manera positiva en la empresa que son impartidos en el entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación y/o mejoramiento permanente sobre valores institucionales hacia los trabajadores, que sean reflejados en la empresa. - Programa de educación en valores para mejorar la formación en los trabajadores 	Dueño / administrador
De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la mype Melanil, el 50.00% manifiesta que casi nunca consideran que tienen	Ausencia de una comunicación clara y fluida entre los trabajadores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en conjunto sobre temas en comunicación. - Realizar actividades ya sea estas festivas, laborales, celebraciones 	Dueño / administrador

habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo.		entre todo el personal para poder compartir momentos en la que facilite al personal mantener o crear una comunicación adecuada, sin barreras.	
--	--	---	--

Plan de mejora de comunicación organizacional

I. Alcance

El presente plan de mejora de la comunicación interna será aplicado en la micro y pequeña empresa empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021.

II. Objetivo

Mejorar y fortalecer la actividad comunicacional entre todas las áreas y el gerente de la micro y pequeña empresa del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021, para desarrollar relaciones de confianza, confidencialidad y generar la participación activa de todo el personal.

III. Actividades programadas

ACTIVIDADES	CANAL	RESPONSABLE	BENEFICIARIO	PERIODICIDAD	COMENTARIOS
Socialización de actividades protocolares, logros del mes, actividades a realizar, cumpleaños, bienvenidas, despedidas, aniversarios, nacimiento de hijos, promociones, rotaciones (esto se puede hacer virtual si todos tienen correo).	Periódico mural	Administración	Trabajadores de la micro y pequeña empresa	Mensual	Afianzar la sensación de pertenencia a la empresa, así como cubrir con las necesidades de afecto y reconocimiento.
Socialización de convenios, capacitaciones, reuniones, actividades internas, entrevistas.	Boletín informativo	Administración	Trabajadores de la micro y pequeña empresa	Mensual	Fomentar la autorrealización y el desarrollo de nuevas competencias profesionales,
Conversatorio y/o talleres de comunicación, levantamiento de información, dudas, sugerencias y desacuerdos, mediante reuniones de confianza y desayunos entre los trabajadores.	Reuniones	Administración	Trabajadores de la micro y pequeña empresa	Mensual	Fortalecer la relación jefe – colaborador, mediante la evaluación de objetivos y retroalimentación.

Fuente: elaboración propia

VI. Conclusiones

Referente al objetivo general se concluye que se logró identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles, donde el personal que labora tiene conocimiento de la variable en estudio que es el clima organizacional, arrojando que los patrones de comportamiento se encuentran de forma positiva ya que los trabajadores mencionan que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, asimismo se sienten comprometidos con el trabajo que efectúan; por otro lado, las actitudes de los trabajadores son positivas en favor de la empresa, ya que están presentando una lealtad hacia la empresa y mantienen una actitud positiva en el trabajo; por último, el desempeño laboral en su totalidad indican que es favorable para la empresa, ya que hacen mención que el trabajo que efectúa la empresa a veces es de calidad, asimismo que a veces tienen la capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa. Por lo que se deduce que el clima organizacional se presenta de forma favorable en la empresa, pero no son percibidas por todos los trabajadores, ya que otros trabajadores sienten disconformidad, de acuerdo a lo descrito en los resultados.

Según el objetivo específico 1. Describir los patrones de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021, el 50.00% manifiestan que a veces sienten satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa; el 50.00% manifiestan que a veces están comprometidos con el trabajo que efectúa; el 50.00% manifiestan que a veces consideran que tienen una dedicación plena en la empresa donde laboran.

Según el objetivo específico 2. Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021, el 50% manifiesta que a veces considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades; el 50.00% manifiestan que casi siempre mantienen una actitud positiva en el trabajo; el 66.67% manifiestan que casi siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo; el 50% manifiesta que a veces considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa; el 50.00% manifiestan que casi siempre son perseverantes en todas las actividades que efectúan en la empresa; el 50.00% manifiestan que siempre consideran que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa.

Según el objetivo específico 3. Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021, el 50.00% manifiesta que casi siempre considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar; el 50% manifiesta que a veces consideran que el trabajo que efectúan en la empresa es de calidad; el 66.67% manifiesta que a veces consideran que tienen la capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa; el 50.00% manifiesta que casi nunca consideran que tienen habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo; el 50.00% manifiesta que tienen habilidad para integrar y trabajar en equipo; el 50.00% manifiestan que casi nunca tienen habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda al administrador y/o dueño de la micro y pequeña empresa del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L.

1. Emplear políticas motivacionales a todo el personal, conllevando el adecuado desempeño en sus funciones al personal que labora en la empresa, ya sea esta con beneficios, reconocimientos, asignación de funciones, entre otros.
2. Realizar eventos, reuniones, actividades deportivas, festividades, para la inclusión de todo el personal, conllevando a poder mantener una adecuada relación con los compañeros.
3. Implementar talleres de solución de problemas, contemplando un adecuado trabajo en equipo, y brindar servicios de calidad con los estándares requeridos en el mercado.

Referencias Bibliográficas

- Actualidad Empresa. (01 de Noviembre de 2013). El clima laboral y organizacional. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
- Bustillos, L. (2016). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%C3%8DA-BUSTILLOS.pdf>
- Chanducas, J., & Gaitán, Y. (2019). en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la gerencia regional de comercio exterior, turismo y artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018". Trujillo - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43045/Chanducas_TJD%20-%20Gaitan_GYK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ComexPerú. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2019. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Dávila Guevara, D., & Nuñez Chávarry, J. (2017). en su tesis "Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte Chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer". Chiclayo. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/157721822.pdf>
- Delgado, L. (2017). Patrones de comportamiento. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/patrones-de-comportamiento>
- Domínguez L, Ramírez A, & García A. (2013). *El clima laboral como elemento del compromiso*

organizacional.

Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 62-63. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/533/435>

EmprendePyme. (11 de Marzo de 2010). Componentes fundamentales del clima laboral. *EmprendePyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill.

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición.* Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huayta, E., Ramos, D., & Tandaypan, M. (2017). en su tesis "Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. Lima, 2016". Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2191/TESIS%20DE%20HUAYTA%20E.%20RAMOS%20L.%20Y%20TANDAYPAN%20P.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Léon, C. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843

López Juscamaita, M. (2018). en su tesis "Clima organizacional en la Dirección Regional de Ayacucho 2017". Obtenido de

<http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/80/Tesis%20clima%20organizacional%20Mery%20Lopez%20UDAFF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Marca, R. (2017). en su tesis "Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo 2016 - 2017". Huancayo - Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3582/1/INV_FCE_308_TE_Marca_Quillatupa_2017.pdf

Palacios, I., Alonso, R., & Varela, M. (2019). Actitud. Obtenido de <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/actitud>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Rivera Vivanco, R. (2015). en su tesis "Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas - 2015". Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/228/18-2015-EPAE-Rivera%20Vivanco-Evaluacion%20del%20clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Torres Flores, D., & Chipana Ramos, J. (2018). en su tesis "Clima organizacional y desempeño

- laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018". Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2714/TESIS%20En729_Tor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vargas, Z. (2014). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vizcarra , J. (2019). en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C, San Miguel, 2019". Callao. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45390/Vizcarra_PJJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wilches, N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/217417656.pdf>
- Zans, A. (2017). en su tesis "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. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zeña, E. (2019). en su tesis "Clima organizacional y calidad de atención en la empresa Agroindustrial Tuman 2018". Chiclayo - Peru. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/293>

Anexos

Anexo N° 01. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	2021															
	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente para la realización del proyecto de Investigación.	X	X	X	X												
Revisión y aprobación del Proyecto de Investigación					X											
Información preliminar del informe de tesis y la introducción						X										
Revisión de literatura							X	X								
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación									X	X						
Revisión del Turnitin											X					
Presentación y evaluación del informe final de tesis												X	X			
Elaboración de artículo científico y diapositivas														X		
Pre banca de sustentación															X	
Sustentación del informe final de investigación																X

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 02. Presupuesto

Cant.	Unidad Medida	Descripción	Costo Unitario	Costo Total (S/.)
		Planificación de la Ejecución		
		Bienes		3,070.00
1	Unidad	Computadora LG	2,500.00	2,500.00
1	Unidad	Impresora a color CANON	500.00	500.00
2	Unidad	Tinta para impresora	10.00	20.00
2	Unidad	Memoria USB de 16 gigas	25.00	50.00
		Materiales de Escritorio		120.00
1	Millares	Papel bond A-4	18.00	18.00
1	Ciento	Folder tamaño A4	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	Unidad	Saca grapas	3.00	3.00
1	Caja	Clips	2.00	2.00
1	Unidad	Archivador de palanca	15.00	15.00
1	Caja	Lapiceros color azul	15.00	15.00
1	unidad	engrapador	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	Resaltador	2.00	2.00
		Servicios		2,050.00
4	Meses	Taller de tesis	450.00	1,800
5	Unidad	Anillado	1.00	5.00
4	Meses	Internet	50.00	200.00
15	Pasajes	Movilidad local ida y vuelta a las Mypes y puntos de investigación	3.00	45.00
			TOTAL S/.	5,240.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 03. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación titulado: “Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho, 2021”, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona, la misma que será guardada de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de investigación.

I. Datos generales:

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 50 años
 - d) 51 a más años
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Propietario
 - b) Personal administrativo

- c) Personal operativo
- 5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 2 años
 - b) 3 a 5 años
 - c) 6 a más años

Para evaluar la variable Clima Organizacional, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

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

II. Referente a la variable Clima Organizacional

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Patrones de Comportamiento						
Satisfacción hacia el trabajo						
6	¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?					
Compenetrado con el trabajo						
7	¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?					
Dedicación a la empresa						
8	¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?					
Dimensión: Actitudes						
Lealtad						
9	¿Ud. considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?					
Actitud positiva						
10	¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?					
Empatía						
11	¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?					
Disciplina						
12	¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?					
Perseverancia						
13	¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?					
Honestidad						
14	¿Considera Ud. que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?					
Dimensión: Desempeño Laboral						
Bienestar en el trabajo						
15	¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?					

Calidad del trabajo						
16	¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?					
Capacidad para cumplir objetivos establecidos						
17	¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?					
Habilidad de comunicación						
18	¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?					
Habilidad de trabajo en equipo						
19	¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?					
Habilidad para resolver problemas						
20	¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?					

Anexo N° 04. Ficha RUC

Resultado de la Búsqueda			
Numero de RUC:	20605366126 - MELANIL E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD		
Nombre Comercial:			
Fecha de Inscripción:	07/10/2019	Fecha de Inicio de Actividades:	07/10/2019
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	RÉGIMEN		
Domicilio Fiscal:	JR. LOS ANDES NRO. 368 (A MEDIA CORRADE. EX. D.E. VENCEDORES); AYACUCHO HUMANCA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUA	Actividad Comercio Exterior:	SINACTIVADO
Sistema Contabilidad:	MANUA Y COMPTABILIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 3100 - FABRICACIÓN DE MUEBLES Secundaria 1 - 1529 - ALABICACIÓN DE OTROS PRODUCTOS DE LA MADERA; ALABICACIÓN DE ARTÍCULOS DE CORCHO, PAJA Y MATERIALES TRENZABLES		

Anexo N° 05. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA DEL RUBRO FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES CASO MELANIL E.I.R.L, DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2021, y es dirigido por MERY MARUJA HINOSTROZA PARIONA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MELANIL. E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO,2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 8 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 990747585. Si desea, también podrá escribir al correo meryta-hp@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo N° 07. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Medina De La Cruz, Remigio

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Empresarial

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración – CLAD 12441

1.4. **Institución donde labora:** Consultor Externo

1.5. **Cargo que desempeña:** Consultor en Gestión Empresarial y Pública

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta

1.7. **Autor del instrumento:** Hinostrza Pariona, Mery Maruja

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Variable: Clima Organizacional

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Patrones de comportamiento							
6 ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?	X		X		X		
7 ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?	X		X		X		
8 ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Actitudes							
9 ¿Usted considera que la lealtad es una práctica constante en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
10 ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo	X		X		X		

11 ¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
12 ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?	X		X		X		
13 ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?	X		X		X		
14 ¿Considera Usted que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño laboral							
15 ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?	X		X		X		
16 ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?	X		X		X		
17 ¿Considera que tiene capacidad para cumplir los objetivos establecidos por la empresa?	X		X		X		
18 ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
19 ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?	X		X		X		
20 ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Medina De La Cruz, Remigio
DNI N° 28243851
CLAD N° 12441

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Díaz Martínez Hieral Brayam
- 1.2. Grado Académico: Licenciatura
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: R&C Constructores
- 1.5. Cargo que desempeña: Asistente Administrativo
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Br. Hinostroza Pariona, Mery Maruja
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Variable: Clima Organizacional

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: : Patrones de comportamiento							
1 ¿Usted siente satisfacción al efectuar el trabajo que realiza en la empresa?	X		X		X		
2 ¿Usted está compenetrado con el trabajo que efectúa en la empresa?	X		X		X		
3 ¿Usted considera que tiene una dedicación plena a la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: : Actitudes							
4 ¿Usted considera que la lealtad es una práctica	X		X		X		

constante en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
5 ¿Mantiene siempre una actitud positiva en el trabajo?	X		X		X		
6 ¿Considera que tiene empatía con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
7 ¿Usted considera que la disciplina es una práctica constante en las labores que efectúa en la empresa?	X		X		X		
8 ¿Es perseverante en todas las actividades que efectúa en la empresa?	X		X		X		
9 ¿Considera Usted que la honestidad es una práctica que efectúa de manera frecuente en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño laboral							
10 ¿Considera que el trabajo que realiza en la empresa le genera bienestar?	X		X		X		
11 ¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es de calidad?	X		X		X		
12 ¿Considera que tiene capacidad para cumplir	X		X		X		

los objetivos establecidos por la empresa?	X		X		X		
13 ¿Considera que tiene habilidad para comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
14 ¿Considera que tiene habilidad para integrar y trabajar en equipo?	X		X		X		
15 ¿Considera que tiene habilidad para resolver diversos problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Lic. Adm. Hiral Brayam Diaz Martinez
 CLAD - 26512

Firma

Diaz Martinez Hiral Brayam

DNI N°: 70037532

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo N° 08. Constancia de autorización de la Mype


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 01 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
NILTON ANAYA CÁRDENAS
Administrador de "MELANIL" E.I.R.L.
Presente.-

De mi consideración:

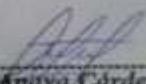
Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, HINOSTROZA PARIONA, MERY MARUJA, con código de matrícula N° 3111142150, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MELANIL E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2021", durante los meses de julio a octubre del presente año.

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

Atentamente,


Hinojosa Pariona, Mery Maruja
DNI. N° 28276459

14/07/2021



Nilton Anaya Cárdenas
RUC: 20605356126
GERENTE GENERAL

Anexo N° 09. Evidencias





Anexo N° 10. Turnitin

TURNITIN CLIMA ORGANIZACIONAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJO DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trebejo del estudiante

5%

2

purl.org

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo