



**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 RETABLOS ARTESANALES: CASO
ARTESANÍAS & RETABLOS KILLA, DISTRITO AYACUCHO,
2021**

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

AUTORA

BR. QUISPE MIRANDA, ODILIA

ORCID: 0000-0002-4259-6127

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO- PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

AUTORA

BR. QUISPE MIRANDA, ODILIA

ORCID: 0000-0002-4259-6127

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
PRESIDENTA
ORCID ID: 0000 – 0002 – 9569 - 9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES
MIEMBRO
ORCID ID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

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

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

Agradecimiento

A Dios por darme la gran dicha de existir y darme la fortaleza para afrontar cada obstáculo que se presenta en mi vida y todas las bendiciones que me da todos los días. Asimismo agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de forjarme como profesional.

Agradezco también a mi docente asesor, Mgtr. Quispe Medina, Wilber, por ser guía, como una luz, en nuestro camino para seguir sus pasos y nos comparte todo su conocimiento y por motivarme a seguir desarrollándome como futuro profesional.

Dedicatoria

A mis padres: María y Mariano por el apoyo incondicional que siempre me brindan en cualquier momento de mí existir y por la paciencia y apoyo moral, por nunca abandonarme a pesar de los momentos difíciles.

A todos mis hermanos, por sus palabras ánimos y por estar pendiente de mi formación personal y profesional y por brindarme consejos y no dejar que me derrumbe y abandone mis sueños.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Para esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental con corte transversal, además se realizó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de la encuesta. La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Artesanías & Retablos Killa. De la tabla 6 y figura 6, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que casi siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales y el 70% menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales. En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características del clima organizacional, tales como satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales, y beneficios, ya que la variable estudiada en la empresa Artesanías y Retablos Killa, se encontró que la empresa brinda buenas condiciones, se le brinda reconocimiento, por su parte también los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones, una adecuada comunicación al interior de la empresa, y en su gran mayoría muestran actitud positiva.

Palabras claves: Artesanías, clima organizacional.

Abstract

The present research had the general objective of Describing the organizational climate in micro and small companies in the artisanal altarpieces category: Artesanías & Retablos Killa case, Ayacucho district, 2021. For this research, the type of applied research with a quantitative approach, descriptive level was used. , non-experimental design with cross-section, in addition a structured question was made, using the survey technique. The population was made up of 10 workers from the Artesanías & Retablos Killa company. From table 6 and figure 6, according to the results obtained in the survey of the workers of the company Artesanías y Retablos Killa with a total of 10 workers, 30% mention that the company almost always provides good working conditions and the 70% mention that the company always provides good working conditions. In relation to the general objective, it is concluded that the characteristics of the organizational climate were identified, such as worker satisfaction, autonomy at work, social relationships, and benefits, since the variable studied in the Artesanías y Retablos Killa company was found that the company provides good conditions, it is recognized, for their part also workers have the freedom to make decisions, adequate communication within the company, and the vast majority show a positive attitude.

Keywords: Crafts, organizational climate.

Contenido

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. Introducción.....	12
II. Marco teórico y conceptual	15
III. Hipótesis.....	27
IV. Metodología.....	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2. Población	29
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	30

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis	32
4.6. Matriz de consistencia	33
4.7. Principios éticos.....	34
V. Resultados.....	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados	53
VI. Conclusiones.....	59
Aspectos complementarios	61
Recomendaciones	61
Referencias Bibliográficas.....	62
Anexos	66

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1 Edad.....	35
Tabla 2. Sexo.....	36
Tabla 3. Grado de instrucción.....	37
Tabla 4. Cargo de desempeño.....	38
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	39
Tabla 6. ¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?.....	40
Tabla 7. ¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?.....	41
Tabla 8. ¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?.....	42
Tabla 9. ¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?.....	43
Tabla 10. ¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?.....	44
Tabla 11. ¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?.....	45
Tabla 12. ¿La comunicación es buena al interior de la empresa dónde trabaja?.....	46
Tabla 13. ¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?.....	47
Tabla 14. ¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?.....	48
Tabla 15. ¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?.....	49
Tabla 16. ¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?.....	50
Tabla 17. ¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?.....	51
Tabla 18. ¿Muestras actitud positiva en el trabajo?.....	52

Índice de figuras

Figura 1 Edad.....	35
Figura 2. Sexo.....	36
Figura 3. Grado de instrucción.....	37
Figura 4. Cargo de desempeño.....	38
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	39
Figura 6. ¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?.....	40
Figura 7. ¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?.....	41
Figura 8. ¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?.....	42
Figura 9. ¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?.....	43
Figura 10. ¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?.....	44
Figura 11. ¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?.....	45
Figura 12. ¿La comunicación es buena al interior de la empresa dónde trabaja?.....	46
Figura 13. ¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?.....	47
Figura 14. ¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?.....	48
Figura 15. ¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?.....	49
Figura 16. ¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?.....	50
Figura 17. ¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?.....	51
Figura 18. ¿Muestras actitud positiva en el trabajo?.....	52

I. Introducción

Hoy en día, la exportación de artesanías es una de las actividades comerciales que viene creciendo a escala mundial, por lo cual nuestro país podría comenzar a activar este sector de una forma empresarial, teniendo como objetivos fundamentales la mejora en la calidad, costo y variedad, con el fin de conseguir una mayor competitividad con respecto a otros países.

El Perú tiene una cultura clásica en artesanías, reflejada en bellas muestras que se presentan por medio de los productos originarios de distintas líneas, como cerámica, textilería, peletería, imaginería, arpillería, mates burilados, retablos, etcétera. La artesanía peruana constituye un sector bastante especial en la pequeña o la microempresa, debido a que en él hay subsectores productivos bastante diferenciados, todos ellos con una problemática específica. No obstante, el rubro artesanal fue tratado como un todo, sin pensar en cada una de las diferencias que tienen la posibilidad de exponer en él.

Es por esto que, según las empresas se enfrentan actualmente a una fuerte competitividad en términos de desempeño en el mercado, cuya creatividad e innovación son buscadas y que pueden demostrarse en su entorno, incluidas las ideas, se generan las personas que están en el corazón de cada negocio. aquí es donde nace la gestión del talento

Para esta gestión, las empresas deben analizar el entorno del conocido como clima organizacional en el que los empleados desarrollan sus actividades, esto abarca aspectos como la planificación, liderazgo, el control, organización y gestión de los

talentos, (Marca, Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal, 2017).

Artesanías & Retablos Killa es una mype que nace en la ciudad de Ayacucho, buscando ofrecer variedad de artesanías con diseños innovadores. Cuenta con 10 trabajadores, los cuales a veces no trabajan de una manera coordinada y con baja motivación. En ese sentido que la presente investigación tuvo el siguiente enunciado general: ¿Cómo es el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021?. Teniendo como objetivo general: Describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Teniendo los siguientes objetivos específicos: Describir la satisfacción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir la autonomía en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir las relaciones sociales en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir los beneficios en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021.

Por otro lado, de acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas representaron el 95% de las empresas peruanas y empelaron a

un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Las Mypes registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del PBI, con un monto de 6% mayor al registrado en 2018 (Comex Perú, 2020).

Es así, que hoy en día la pandemia hizo que la economía del mundo y del Perú se paralice, y el rubro de artesanías y retablos no esté lejano de ella. Los meses transcurrieron y otra vez el gobierno peruano apertura la economía.

La presente investigación se justifica en lo práctico, ya que como se va analizar la información recabada, ya que las empresas en la actualidad se preocupan en mejorar su clima organizacional, las cuales tienen repercusión con el compromiso, la productividad, el desempeño, la rotación, las utilidades entre otros factores, es por eso que con esta investigación se buscó contribuir a la empresa Artesanías & Retablos Killa, del distrito de Ayacucho mejorar su clima organizacional, de esta forma puedan lograr alcanzar sus objetivos de corto y largo plazo.

La metodología empleada fue el siguiente: tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no organizacional. Nuestra población estuvo conformada por 10 trabajadores a los cuales se aplicó el cuestionario respectivo para conocer la realidad del clima organizacional de la empresa Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho

De la tabla 6 y figura 6, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que casi siempre la empresa le brinda buenas

condiciones laborales y el 70% menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales.

En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características del clima organizacional, tales como satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales, y beneficios, ya que la variable estudiada en la empresa Artesanías y Retablos Killa, se encontró que la empresa brinda buenas condiciones, se le brinda reconocimiento, por su parte también los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones, una adecuada comunicación al interior de la empresa, y en su gran mayoría muestran actitud positiva.

II. Revisión de literatura

Antecedentes

Internacionales

(González, 2014), en su tesis “Diseño organizacional para la asociación de manualidades y artesanías Amaya Jacho Nelson Fernando, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015”, cuyo objetivo fue evaluar la influencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico de situación actual, para el diseño organizacional de la asociación de Manualidades y Artesanías Amaya Jacho Nelson Fernando, del cantón La Libertad. Llega a una conclusión donde indica que es indispensable implanta una estructura orgánica en la asociación que establezca los niveles jerárquicos de autoridad, con la respectiva distribución de los puestos y funciones, para que no exista la descoordinación e informalidad al desarrollo de las actividades internar; toda empresa, asociación o cualquier organización, debe poseer una proyección estratégica o cultura organizacional bien definida, que oriente el

comportamiento ético.

(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.

(Mario, 2009), en su tesis “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires”, el objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector transporte vertical en Buenos Aires. La metodología se llevó a cabo una investigación aplicada, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo. Llega la siguiente conclusion: La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicio de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos

Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determino que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral.

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 terminó 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 licenciad 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 usó 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.

Bases Teóricas

Clima Organizacional

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, Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal, 2017).

Factores que miden el clima organizacional

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

- Procedimientos de mando: es el perfil en la que el jefe practica la autoridad en frente del personal;
- Fuerzas motivacionales: están afines a la confianza o a la desconfianza, al miedo, al miedo, a las reacciones hostiles, a sentimientos de responsabilidad, al ego, al estatus social o satisfacción
- Proceso de dominación: forma de gestión para motivar a los empleados a trabajar juntos, como grupo, como personal
- Proceso para el establecimiento de objetivos: Cuando se implementan los objetivos, la gerencia toma o no empleados, hay resistencia o no, hay acuerdo, hay colaboración;
- Métodos de comunicación: Esto tiene para ver cómo se comunica la dirección

con el personal si la comunicación es escasa o mucha, si es hacia arriba, hacia abajo o lateral.

Componentes del Clima organizacional

(EmprendePyme, 2010), el clima organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que muestra los próximos cambios:

- **Diseño organizacional y composición:**

“La capacidad de la organización con organigrama y la proporción de niveles jerárquicos; los espacios de trabajo, su separación; cooperación y especialización de las funcionalidades y labores; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones”, (EmprendePyme, 2010).

- **El entorno y el perímetro general:**

“Incluidas las incidencias percibidas por el trabajador, ya sea directamente o también tiene una consecuencia en el comportamiento sindical, una característica fundamental, por el hecho de su pluralidad de interacciones entre las diferentes empresas”, (EmprendePyme, 2010).

- **Los recursos y su administración:**

“Permanecen de cerca en los diferentes procesos de la organización, que destacan caracterizan el clima, entre los que tenemos; la comunicación, su significado, y por tanto el mismo simétrico complementario, los conflictos que han surgido, su administración y solución; la postura relativa”, (EmprendePyme, 2010).

Teorías del Clima Organizacional

Teoría de Likert

Citado por (Perez, 2014), menciona que Likert estima la composición organizacional como aquella en que equipos se relacionan con equipos se relaciona con equipos y en la que los administradores personales, desempeñan el papel de “alfileres” de alianza. La primordial virtud de la composición en grupo a partir de la perspectiva de la comunicación es que propicia la lealtad hacia diferentes conjuntos, permitiendo de esta forma un independiente trueque de información.

Sumando el modelo de “Alfileres de unión” Likert se interesó en distinguir a las empresas afectivas de las inefectivas mediante un cuestionario referida a recoger las percepciones de los gerentes sobre las próximas magnitudes estructurales y procesos organizacionales en su organización: liderazgo, motivación, comunicación, relación, toma de elecciones, establecimiento de metas y rendimiento.

- 1.- Sistema Autoritario – Coercitivo
- 2.- Sistema Autoritario – Benévolo
- 3.- Sistema Consultivo.

Clima autoritario – Explotador	Clima autoritario – Paternalista	Clima Participativo – Consultivo	Clima de participación en grupos
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no tiene confianza en sus colaboradores.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre inspectores y subordinados.	En los empleados se les da la plena por parte de la dirección.
Se caracteriza por utilizar amenazas, rara vez recompensas.	Se usan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen las necesidades de prestigio y autoestima y haciendo uso de recompensas y sanciones sólo ocasionalmente.	La participación es una de las motivaciones que se les da los empleados, por la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

Elecciones y objetivos se toman solamente por la alta gerencia.	La mayoría toman las decisiones solo la alta gerencia, pero alguna vez se toman en niveles inferiores.	Se admite a los trabajadores tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está disgregada en toda la organización.
La comunicación no existe más que en conformar de directrices y normas específicas. Comunicaciones verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se encomienda de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendentes descendente y lateral.

Concepto de gestión de calidad

Según (Camison, Cruz, & Gonzales), menciona que la “Gestión de Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cejado en enriquecer. Una primera línea de opinión concibe la gestión de calidad como un conjunto de métodos utilizados de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo”.

La gestión de la calidad como función especializada y profesionalizada

Según (Camison, Cruz, & Gonzales), indica que la “La gestión de calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo. También es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de operaciones o la gestión de la innovación. Así contemplada, la gestión de la calidad es un area de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados. Como una función de la dirección,

la Gestión de la Calidad se ha convertido en campo para una profesionalización directiva. La implantación exitosa de la Gestión de Calidad requiere los conocimientos de un especialista”.

Concepto de las Micro y Pequeñas Empresas

La Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica tal como se menciona en la Ley N° 28015, está bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio. En esta presente ley se hace mención a la sigla MYPE, a la que se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales cuentan con características propias, igual tratamiento en la presente Ley.

Características MYPE

En la presente Ley N° 28015, artículo 3°, indica que las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores

Microempresa, 1 hasta 10 trabajadores.

La pequeña empresa, 1 hasta 100 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

La microempresa, hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias.

La pequeña empresa hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

El estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos.

Importancia de las Mypes

Las micro y empresas pequeñas en Perú son elementos bastante fundamentales del motor de nuestra economía. A grado nacional, las MYPES brindan trabajo al 80% poblacional económicamente activa y producen cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan diversos puntos relevantes de la economía de nuestro estado, entre los más relevantes cabe resaltar su contribución a la generación de trabajo, que si bien es cierto frecuentemente no lo crea en condiciones idóneas de ejecución personal, coopera de manera creciente en aliviar el elevado índice de desempleo que sufre nuestra región.

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

4.1. 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.

(Hilario, 2010),

“Señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”.

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

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías (pág. 4)”.

El nivel de investigación empleado fue descriptivo

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

“Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; 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. Es decir,

únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92)”.

4.2.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 estará conformada por los 10 trabajadores de la empresa Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Clima organizacional	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	Esta variable se hará medible en cada una de sus dimensiones que son: Satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales y beneficio, por las cual se medirá con la escala de Likert.	Satisfacción de los trabajadores	Condiciones laborales	¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?	Escala de Likert 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Reconocimiento	¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?	
				Política de la empresa	¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?	
			Autonomía en el trabajo	Toma de decisiones sobre como ejecutar sus tareas	¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?	
				Autogestión del tiempo	¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?	
				Flexibilidad de horarios	¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?	
			Relaciones sociales	Comunicación buena	¿La comunicación es buena al interior de la empresa?	
				Buen entendimiento entre los colaboradores	¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?	

	percibido por cada una de las personas comprometidas en la labor. (Marca, 2017)			Confianza	¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?	
				Beneficios	Disminución de estrés laboral	¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?
					Baja rotación de personal	¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?
					Potencia la innovación	¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?
					Actitud positiva en el trabajo	¿Muestras actitud positiva en el trabajo?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

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

Instrumento: El instrumento que se utilizó fue 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.

4.5. Plan de análisis

Tras la información obtenida, se procederá a la aplicación del cuestionario para la recolección de datos, de la misma forma el análisis se realizará en el programa informático Microsoft Excel y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis y con precisiones porcentuales. El ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la satisfacción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la autonomía en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es las relaciones sociales en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo son los beneficios en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo implementar un plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Describir la satisfacción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir la autonomía en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir las relaciones sociales en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Describir los beneficios en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Elaborar un plan de mejora del clima organización en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de investigación 5a ed., 2010), sostienen que en una investigación de nivel descriptivo podemos tener una o varias hipótesis y que a su vez no se tienen hipótesis.</p>	<p>VARIABLE Clima organizacional</p> <p>DIMENSIONES - Satisfacción de los trabajadores - Autonomía en el trabajo - Relaciones sociales - Beneficios</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población: La población estará conformada por 10 trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7.Principios éticos

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

Protección a las personas. Se respetará y se guardará la confidencialidad y privacidad de los participantes en la presente investigación, así como se informará claramente el propósito de la investigación al participante. Asimismo se presentó el documento de acceso a la organización para el recojo de información.

Principio de beneficencia y no maleficencia. Se declara el cuidado para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes en la presente investigación científica.

Principio de justicia: Se declara las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación, así como las limitaciones.

Principio de integridad científica: Se declara que el desarrollo de la investigación son coherentes con las normas deontológicas de la profesión.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: Se aplica expresamente el consentimiento informado a todos los participantes de la presente investigación, así como se absuelve al participante cualquier duda que tenga sobre la misma.

V. Resultados

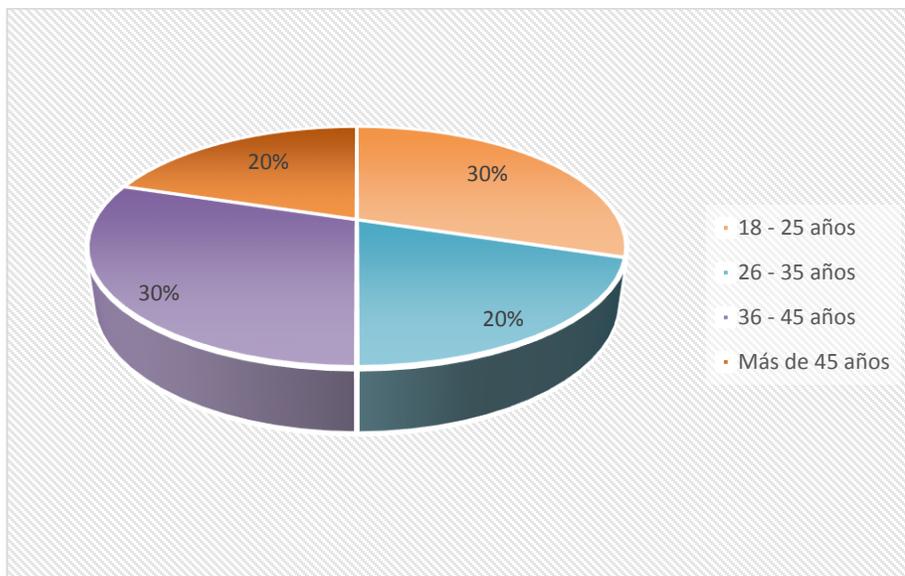
5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
18 - 25 años	3	30.00%
26 - 35 años	2	20.00%
36 - 45 años	3	30.00%
Más de 45 años	2	20.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Edad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

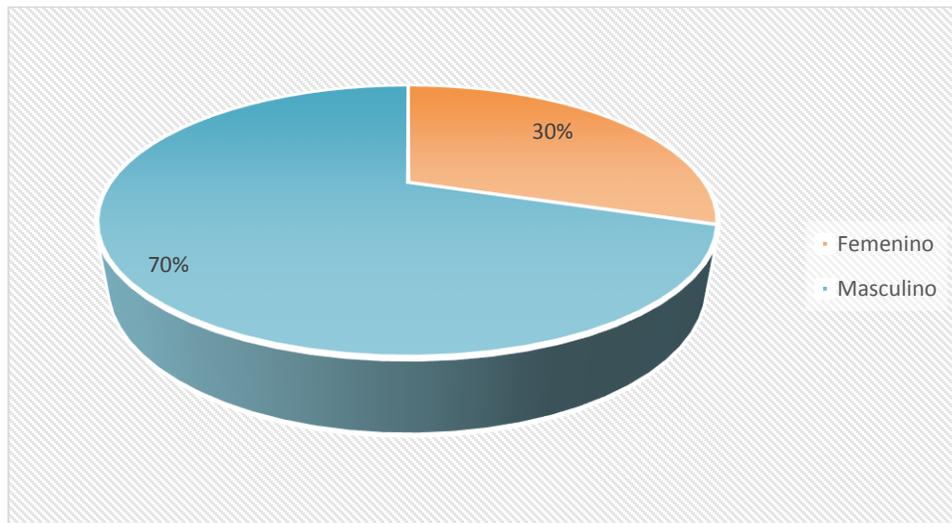
De la tabla 1 y figura 1, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que tienen de 18 – 25 años, el 20% menciona que tienen 26 – 35 años, el 30% menciona que tienen 36 - 45 años y el 20% menciona que tienen más de 45 años.

Tabla 2. Sexo

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Femenino	3	30.00%
Masculino	7	70.00%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa.
Elaboración: Propia

Figura 2. Sexo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

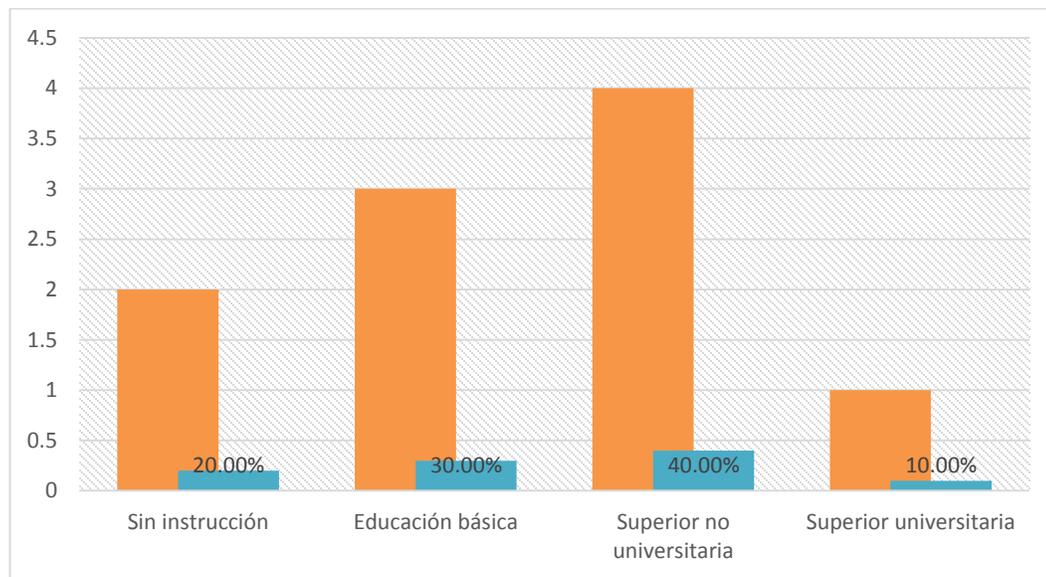
De la tabla 2 y figura 2, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% está representado por el sexo femenino, y el 70% está representado por el sexo masculino. A lo que la empresa contempla en su mayoría al personal del sexo masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Sin instrucción	2	20.00%
Educación básica	3	30.00%
Superior no universitaria	4	40.00%
Superior universitaria	1	10.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Grado de instrucción



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

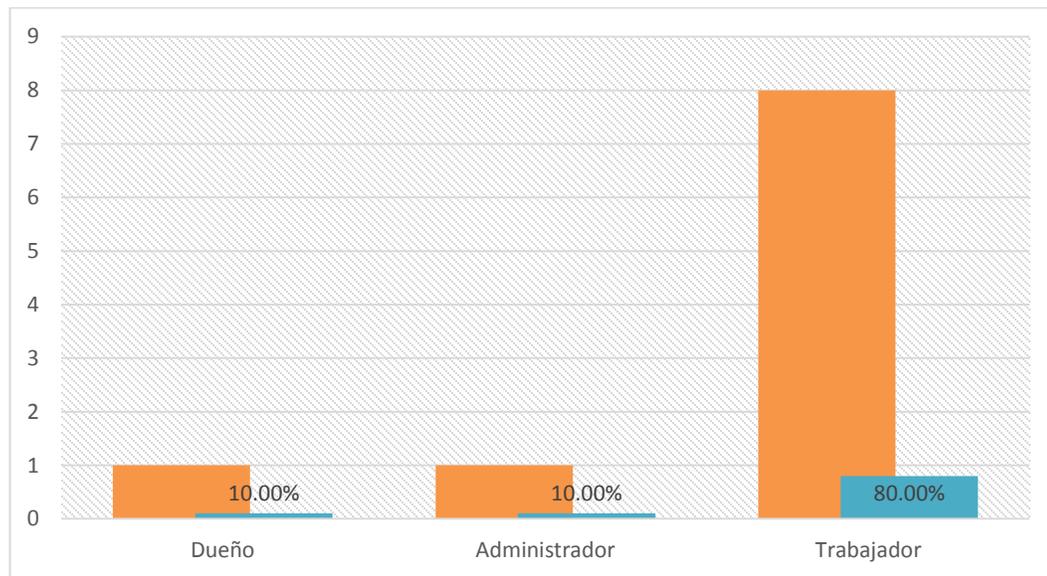
De la tabla 3 y figura 3, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, 20% menciona que no tienen instrucción, el 30% menciona que tienen educación básica, el 40% tienen superior no universitaria y el 10% menciona que tiene superior universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Dueño	1	10.00%
Administrador	1	10.00%
Trabajador	8	80.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Cargo que desempeña



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

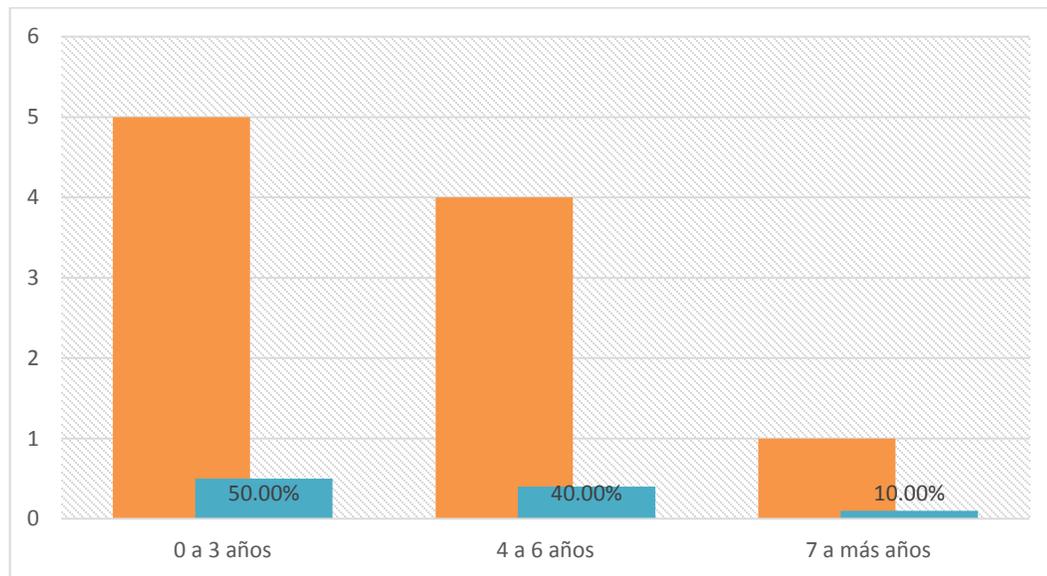
De la tabla 4 y figura 4, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que el cargo que desempeña es de dueño, el 10% menciona que el cargo que desempeña es de administrador y el 80% menciona que el cargo que ocupa es de trabajador.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
0 a 3 años	5	50.00%
4 a 6 años	4	40.00%
7 a más años	1	10.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

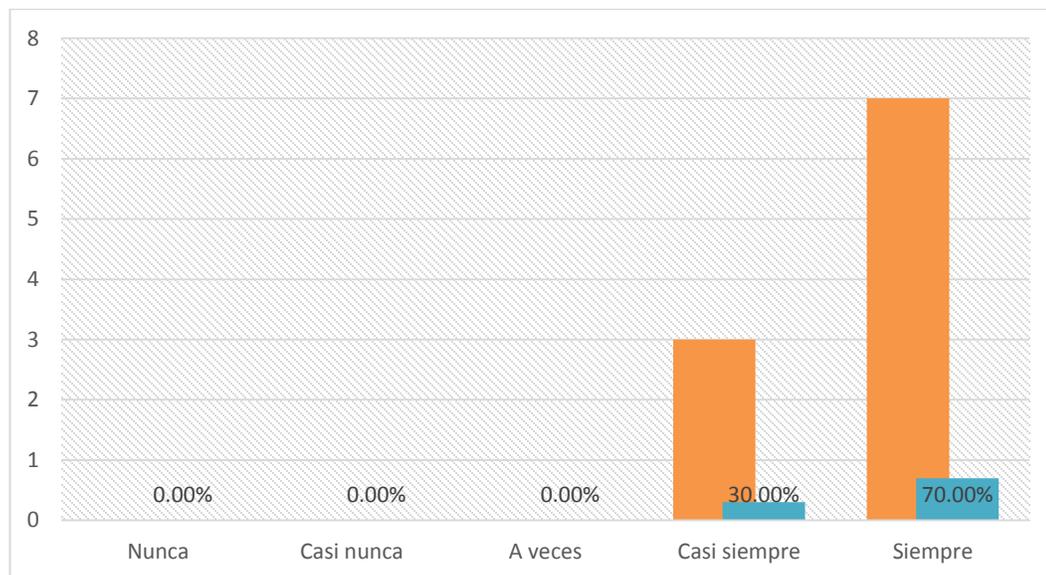
De la tabla 5 y figura 5 de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 50% menciona que tienen de 0 a 3 años que vienen desempeñando en el cargo, el 40% menciona que tienen 4 a 6 años que desempeñando en el cargo que ocupan y el 10% menciona que tiene 7 a más años que desempeña en el cargo.

Tabla 6. ¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	7	70.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. ¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

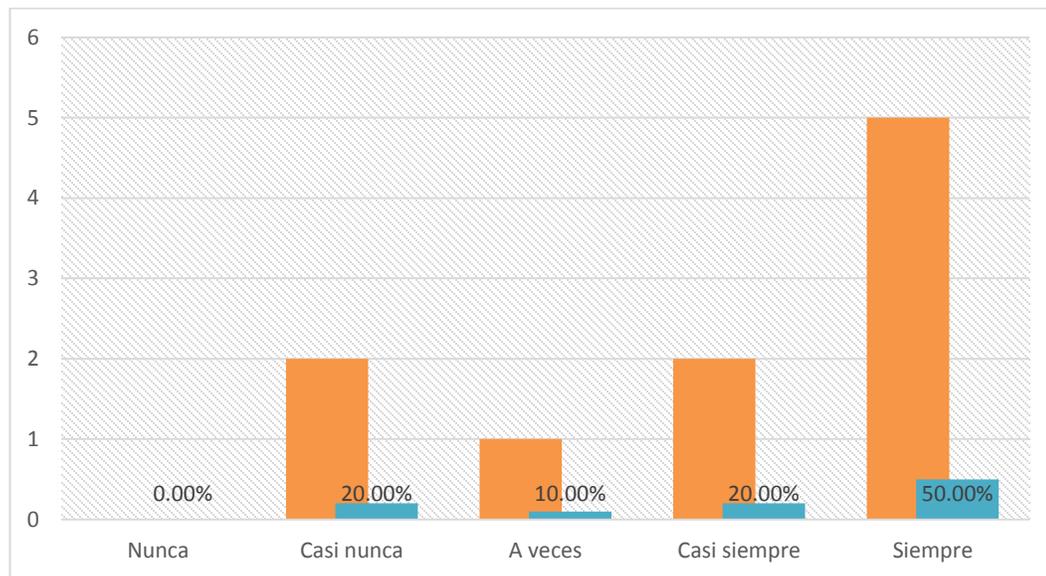
De la tabla 6 y figura 6, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que casi siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales y el 70% menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales.

Tabla 7. ¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	20.00%
A veces	1	10.00%
Casi siempre	2	20.00%
Siempre	5	50.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. ¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

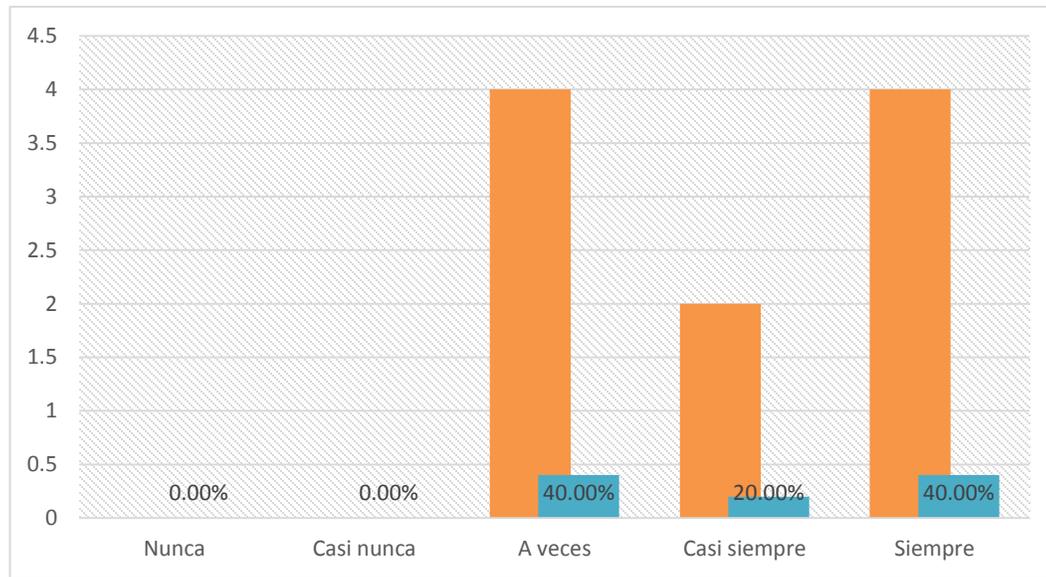
De la tabla 7 y figura 7, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que casi nunca la empresa le brinda reconocimiento, el 10% menciona que a veces la empresa le brinda reconocimiento, el 20% menciona que casi siempre la empresa le brinda reconocimiento y el 50% menciona que siempre la empresa donde labora le brinda reconocimiento.

Tabla 8. ¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?

Alternativas	Nº de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	4	40.00%
Casi siempre	2	20.00%
Siempre	4	40.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. ¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

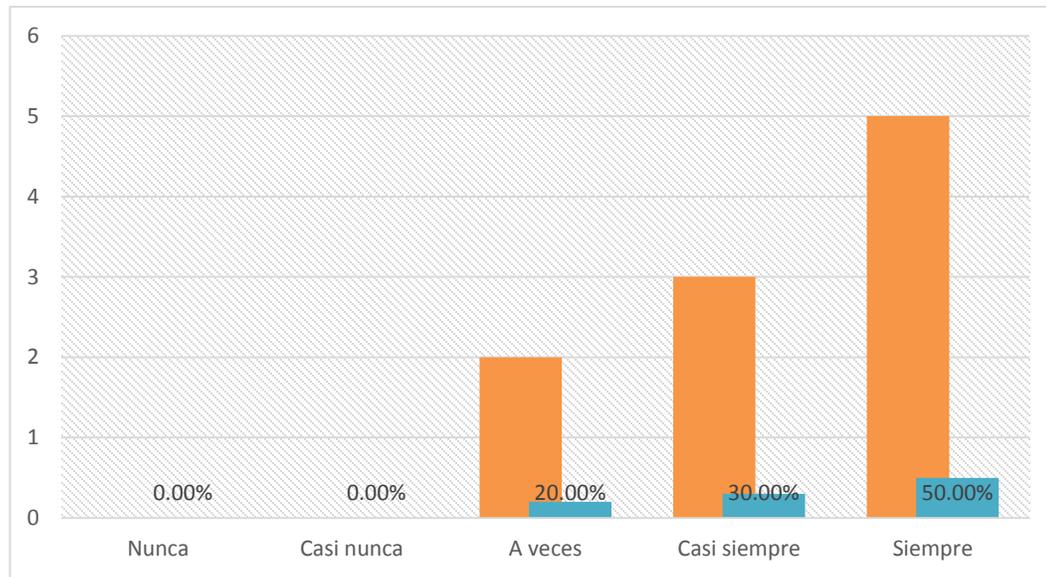
De la tabla 8 y figura 8, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 40% menciona que a veces las políticas que tiene la empresa generan satisfacción, el 20% menciona que casi siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción y el 40% menciona que siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción.

Tabla 9. ¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?

Alternativas	Nº de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	20.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	5	50.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. ¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

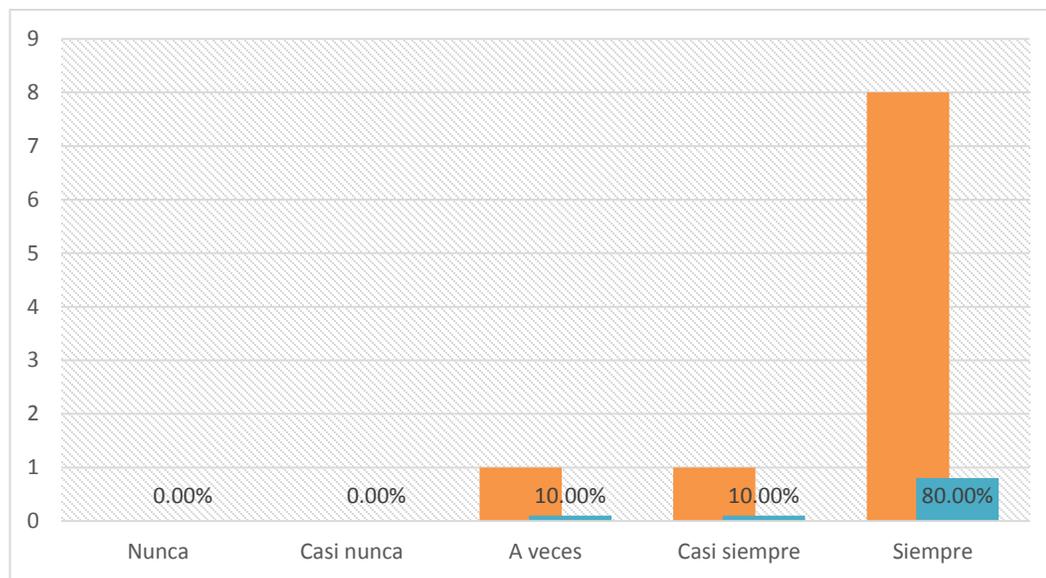
De la tabla 9 y figura 9, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas, el 30% indica que casi siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas y el 50% menciona que siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas.

Tabla 10. ¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	10.00%
Casi siempre	1	10.00%
Siempre	8	80.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. ¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

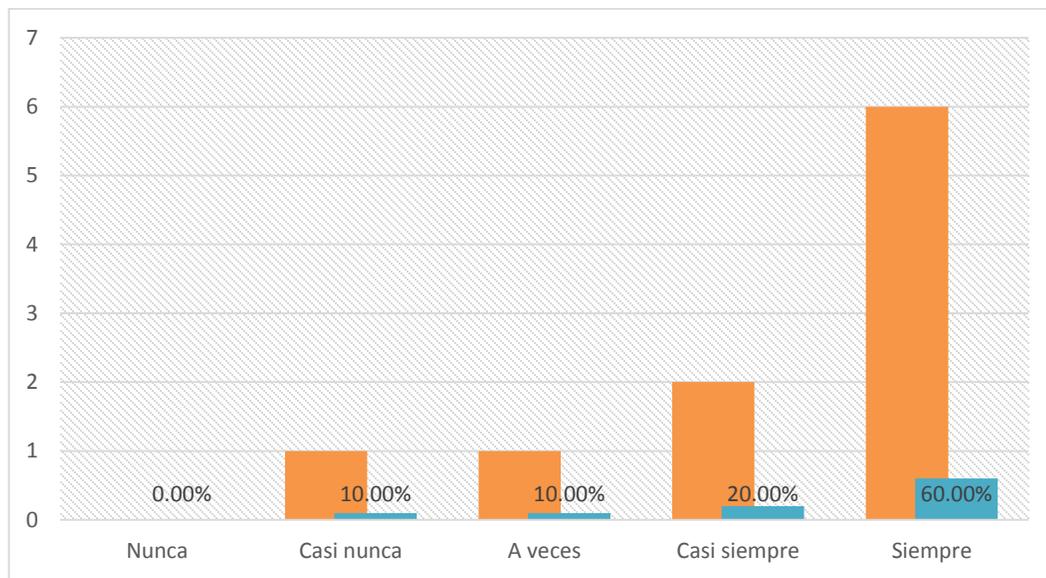
De la tabla 10 y figura 10, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades, el 10% menciona que tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades y el 80% menciona que siempre tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades.

Tabla 11. ¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?

Alternativas	N° de trabajadores	Porcentaje (%)
Casi nunca	1	10.00%
A veces	1	10.00%
Casi siempre	2	20.00%
Siempre	6	60.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. ¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

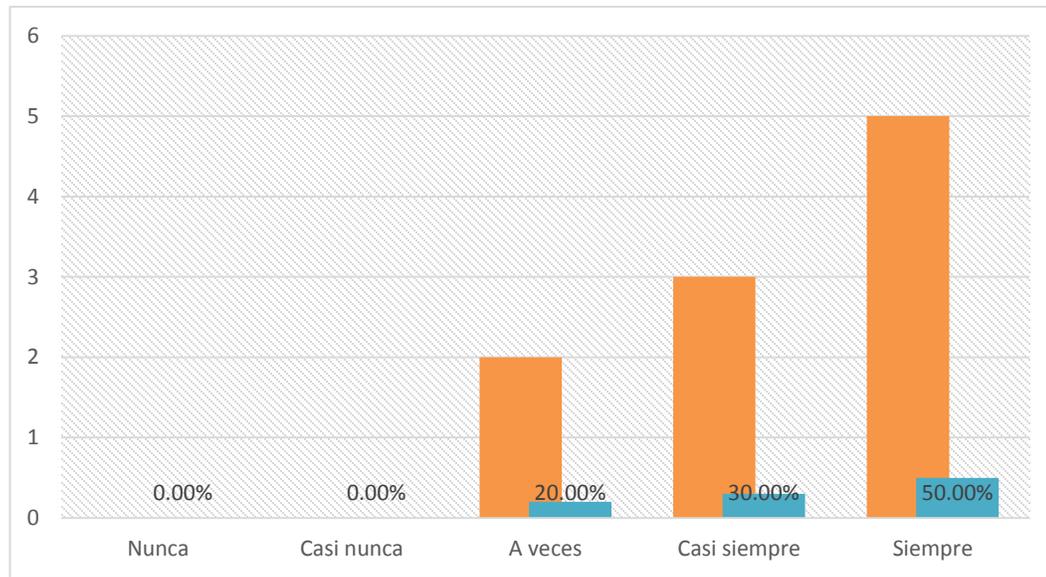
De la tabla 11 y figura 11, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que casi nunca no tiene flexibilidad de horarios la empresa donde labora, el 10% menciona que a veces tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora, el 20% menciona que casi siempre tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora y el 60% menciona que siempre tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora.

Tabla 12. ¿La comunicación es buena al interior de la empresa dónde trabaja?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	20.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	5	50.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. ¿La comunicación es buena al interior de la empresa dónde trabaja?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

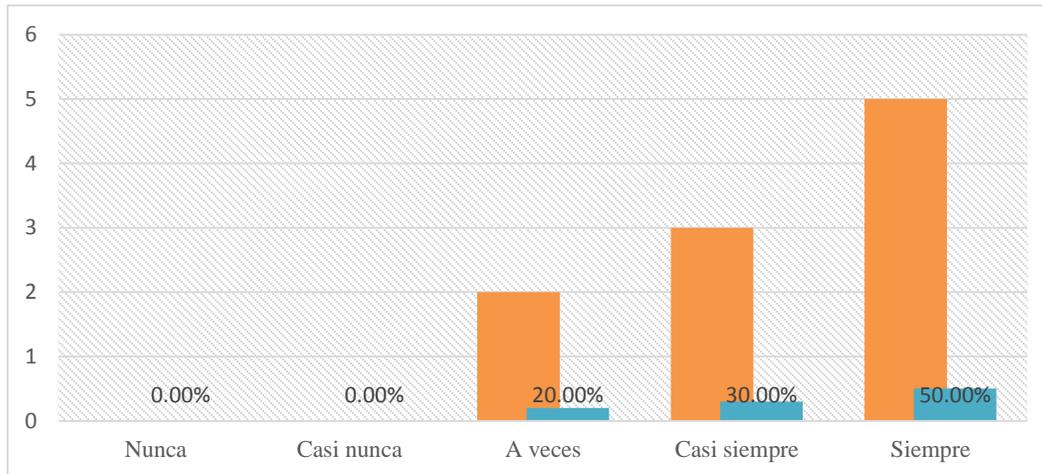
De la tabla 12 y figura 12, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces la comunicación es buena al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre la comunicación es buena al interior de la empresa y el 50% menciona que siempre la comunicación es buena al interior de la empresa.

Tabla 13. ¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?

Alternativas	N° de trabajadores	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	20.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	5	50.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. ¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

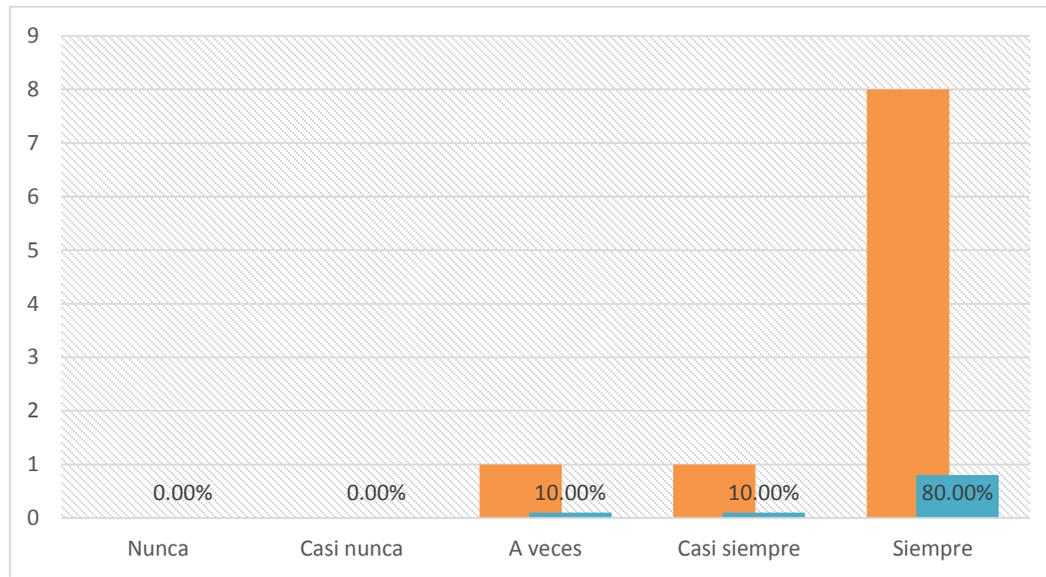
De la tabla 13 y figura 13, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre existe buen entendimiento sobre los colaboradores al interior de la empresa y el 50% menciona que siempre existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa.

Tabla 14. ¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	10.00%
Casi siempre	1	10.00%
Siempre	8	80.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. ¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

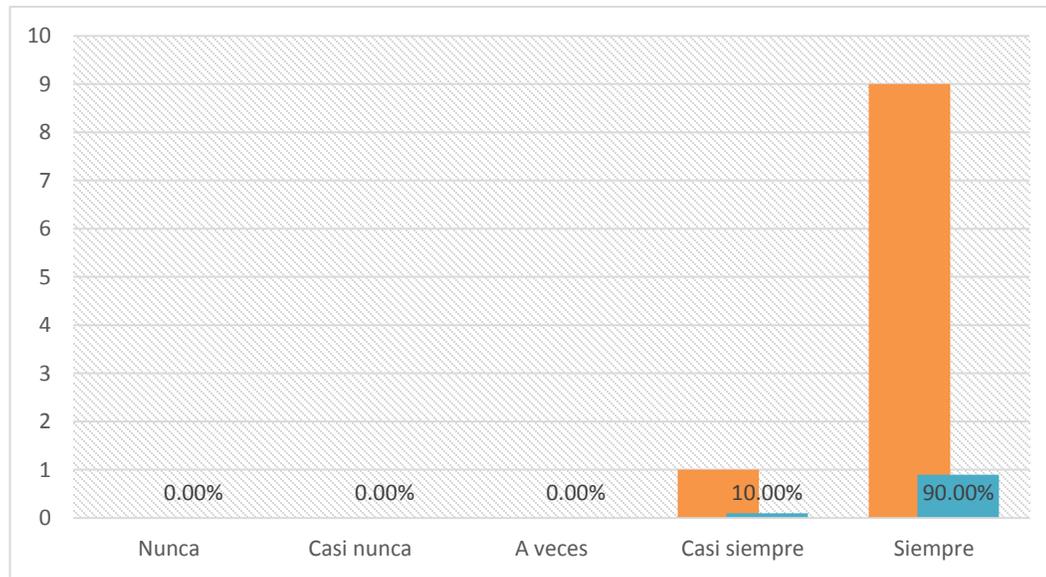
De la tabla 14 y figura 14, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces se siente en confianza con sus compañeros de trabajo, el 10% menciona que casi siempre se siente en confianza con sus compañeros de trabajo y el 80% menciona que se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.

Tabla 15. ¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	1	10.00%
Siempre	9	90.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. ¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

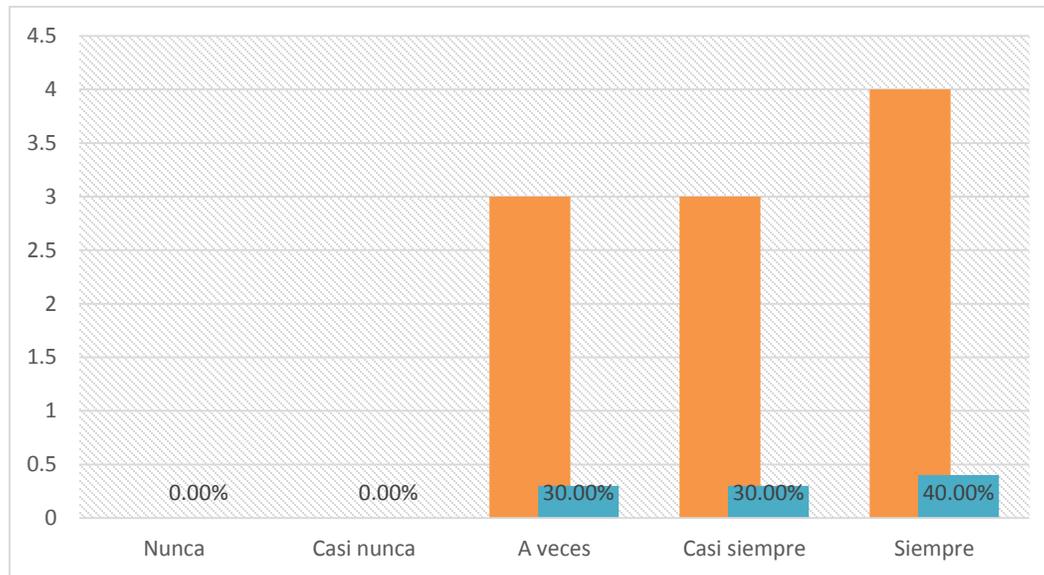
De la tabla 15 y figura 15, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que casi siempre considera que el estrés laboral ha disminuido, y el 90% menciona que siempre considera que el estrés laboral en la empresa ha disminuido.

Tabla 16. ¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	3	30.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	4	40.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. ¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

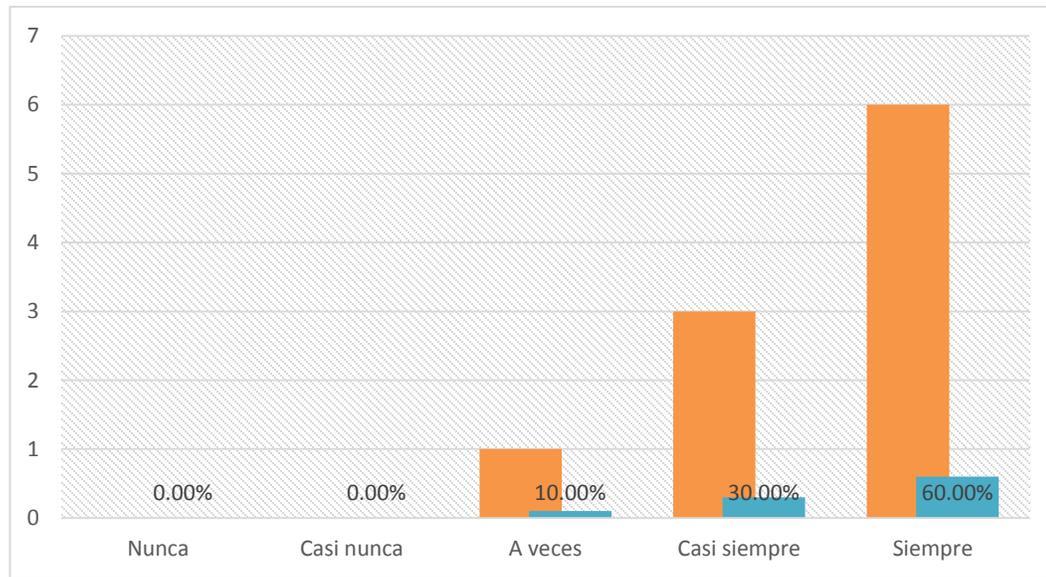
De la tabla 16 y figura 16, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que a veces considera que la rotación de personal es baja al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre considera que la rotación de personal es baja al interior de la empresa y el 40% menciona que siempre considera que la rotación personal es baja al interior de la empresa.

Tabla 17. ¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	10.00%
Casi siempre	3	30.00%
Siempre	6	60.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. ¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

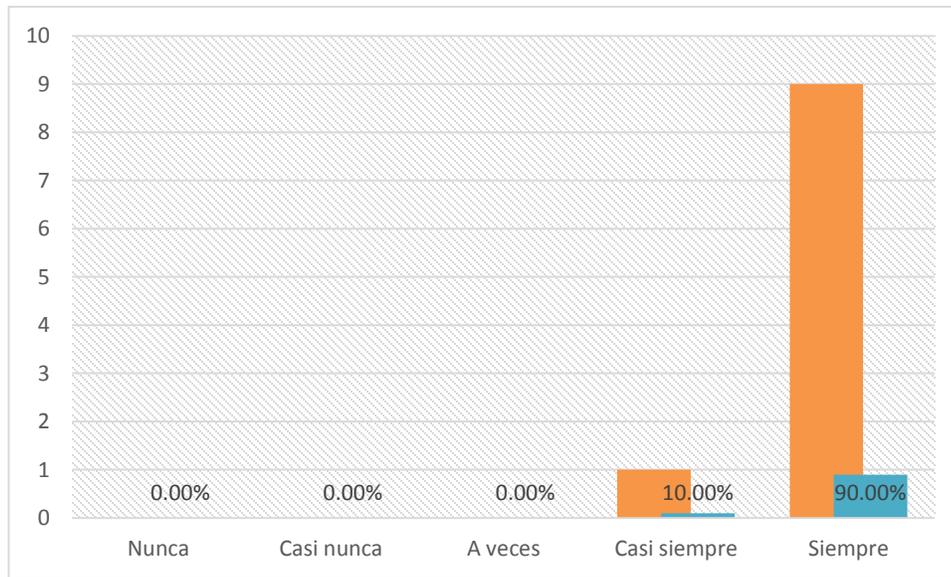
De la tabla 17 y figura 17, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces la empresa potencia la innovación de sus colaboradores, el 30% menciona que casi siempre la empresa potencia la innovación de sus colaboradores y el 60% menciona que siempre la empresa potencia la innovación de sus colaboradores.

Tabla 18. ¿Muestras actitud positiva en el trabajo?

Alternativas	N° de encuestados	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	1	10.00%
Siempre	9	90.00%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. ¿Muestras actitud positiva en el trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 18 y figura 18, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que casi siempre muestra actitud positiva en el trabajo y el 90% menciona que siempre muestra actitud positiva en el trabajo.

5.2. Análisis de resultados

En relación al objetivo específico N° 01.

De la tabla 6 y figura 6, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que casi siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales y el 70% menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales.

De la tabla 7 y figura 7, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que casi nunca la empresa le brinda reconocimiento, el 10% menciona que a veces la empresa le brinda reconocimiento, el 20% menciona que casi siempre la empresa le brinda reconocimiento y el 50% menciona que siempre la empresa donde labora le brinda reconocimiento.

De la tabla 8 y figura 8, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 40% menciona que a veces las políticas que tiene la empresa generan satisfacción, el 20% menciona que casi siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción y el 40% menciona que siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción.

Respecto al objetivo específico N° 2.

De la tabla 9 y figura 9, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas, el 30% indica que casi siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas y el 50% menciona que siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas.

De la tabla 10 y figura 10, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades, el 10% menciona que tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades y el 80% menciona que siempre tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades.

De la tabla 11 y figura 11, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que casi nunca no tiene flexibilidad de horarios la empresa donde labora, el 10% menciona que a veces tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora, el 20% menciona que casi siempre tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora y el 60% menciona que siempre tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora.

Respecto al objetivo específico N° 3.

De la tabla 12 y figura 12, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces la comunicación es buena al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre la comunicación es buena al interior de la empresa y el 50% menciona que siempre la comunicación es buena al interior de la empresa.

De la tabla 13 y figura 13, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre existe buen entendimiento sobre los colaboradores al interior de la empresa y el 50% menciona que siempre existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa.

De la tabla 14 y figura 14, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces se siente en confianza con sus compañeros de trabajo, el 10% menciona que casi siempre se siente en confianza con sus compañeros de trabajo y el 80% menciona que se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.

Respecto al objetivo específico N° 04.

De la tabla 15 y figura 15, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que casi siempre considera que el estrés laboral ha disminuido, y el 90% menciona que siempre considera que el estrés laboral en la empresa ha disminuido.

De la tabla 16 y figura 16, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 30% menciona que a veces considera que la rotación de personal es baja al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre considera que la rotación de personal es baja al interior de la empresa y el 40% menciona que siempre considera que la rotación personal es baja al interior de la empresa.

De la tabla 17 y figura 17, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10% menciona que a veces la empresa potencia la innovación de sus colaboradores, el 30% menciona que casi siempre la empresa potencia la innovación de sus colaboradores y el 60% menciona que siempre la empresa potencia la innovación de sus colaboradores.

De la tabla 18 y figura 18, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 10%

menciona que casi siempre muestra actitud positiva en el trabajo y el 90% menciona que siempre muestra actitud positiva en el trabajo.

Respecto al objetivo específico N° 05.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora 	Responsable
De la tabla 7 y figura 7, el 50% menciona que siempre la empresa donde labora le brinda reconocimiento.	El dueño de la empresa reconoce la importancia y la relevancia de poder brindar reconocimientos a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> - Emplear y mantener políticas de reconocimiento, en la obtención de las metas trazadas y/o alcanzadas. - Reconocer a los trabajadores por su cumpleaños, fechas festivas, entre otros. 	Dueño de la empresa
De la tabla 9 y figura 9, el 50% menciona que siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas.	El dueño de la empresa conoce la importancia de otorgar la potestad para la toma de decisiones, ya que ello ayuda a resolver cualquier situación que se pueda presentar en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Darles a conocer a todo el personal, que están en la facultad de poder tomar las decisiones, previa capacitación en temas relacionados a la toma de decisión. - Contar con personal altamente calificado, con capacidades de un líder participativo, brindándoles a los colaboradores confianza. 	Dueño de la empresa

Plan de mejoramiento, control organizacional

Acciones de mejora	Actividades	Responsable	Indicadores de seguimiento
Distribuir puestos de trabajo, responsabilidades y perfiles.	Crear el manual de funciones, describiendo el nombre del cargo, al cual pertenece el trabajador, características que deben poseer las personas que van a desempeñar.	Administrador/dueño	Manual de funciones elaborado
Definir los objetivos dentro de su estructura organizacional	Establecer los objetivos organizacionales dentro del direccionamiento estratégico de la empresa.	Administrador/dueño	Documento escrito
Identificación, evaluación y documentación de los riesgos derivados de la actividad de la empresa y su impacto	Planificar la acción preventiva a partir de la evaluación inicial de riesgos Elaborar un mapa de riesgos y su impacto	Administrador	Planes, programas establecidos para la administración de riesgos.
Control periódico de riesgos	Seguimiento periódico a los riesgos establecidos en el mapa de riesgos, donde se determina la materialización, valoración y la efectividad de los controles.	Administrador	Control de riesgos periódicos y buen desempeño en funciones.
Evaluación de desempeño del personal de la empresa en las reuniones mensuales de la empresa	Realizar un informe escrito sobre la evaluación del desempeño de cada área de la organización y de sus trabajadores.	Administrador	Mejorar las falencias que surjan de las evaluaciones periódicas.

Fuente: Elaboración propia.

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características del clima organizacional, tales como satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales, y beneficios, ya que la variable estudiada en la empresa Artesanías y Retablos Killa, se encontró que la empresa brinda buenas condiciones, se le brinda reconocimiento, por su parte también los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones, una adecuada comunicación al interior de la empresa, y en su gran mayoría muestran actitud positiva.

En relación al objetivo específico 01. El 70% menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones laborales; el 50% menciona que siempre la empresa donde labora le brinda reconocimiento, el 40% menciona que a veces las políticas que tiene la empresa generan satisfacción, de la dimensión en estudio se puede deducir que en la empresa la satisfacción de los trabajadores se encuentra muy positiva.

En relación al objetivo específico 02. El 50% menciona que siempre tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas; 80% menciona que siempre tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades; el 60% menciona que siempre tiene flexibilidad de horarios en la empresa donde labora; respecto a la dimensión, la autonomía que ofrece la empresa hacia los trabajadores para que realicen sus actividades es beneficioso porque ello conlleva a que no puedan depender de un jefe inmediato para que puedan tomar decisiones frente a cualquier circunstancia que se pueda presentar.

En relación al objetivo específico 03. el 50% menciona que siempre la comunicación es buena al interior de la empresa; el 50% menciona que siempre existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa; el 80% menciona que se siente en confianza con sus

compañeros de trabajo, concerniente a la dimensión de las relaciones sociales, se puede deducir según los resultados obtenidos que en la empresa existe una buena relación entre los personales, la cual conlleva un adecuado ambiente laboral.

En relación al objetivo específico 04. El 90% menciona que siempre considera que el estrés laboral en la empresa ha disminuido; el 40% menciona que siempre considera que la rotación personal es baja al interior de la empresa; el 60% menciona que siempre la empresa potencia la innovación de sus colaboradores; el 90% menciona que siempre muestra actitud positiva en el trabajo, respecto a la dimensión del beneficio se puede deducir que la empresa mantiene este rubro de manera positiva a favor de la empresa, potenciando la innovación de sus colaboradores, acto que conlleva a la adquisición de nuevos conocimientos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

En relación a las conclusiones se efectúa las recomendaciones al dueño y/o administrador de la empresa Artesanías y Retablos Killa:

Cabe resaltar los resultados del diagnóstico del clima organizacional fueron favorables y satisfactorios, ya que los trabajadores en su gran mayoría perciben un buen clima en la empresa, son pocos los aspectos negativos encontrados en la presente investigación, en la que hay aspectos por mejorar elaborando planes de acción.

Implementar políticas que permitan el reconocimiento a los trabajadores en la consecución de los objetivos propuestos por la empresa, asimismo, mantener los ambientes laborales en buenas condiciones como se ha venido haciendo, para que el personal pueda sentir cómodo el espacio donde labora.

Asimismo implementar políticas que le permitan al trabajador tomar decisiones frente a cualquier situación o circunstancia que se pueda presentar en el ambiente laboral.

Mantener los canales de comunicación que se ha venido desarrollando, así mismo implementar acciones que permitan a los trabajadores tener una comunicación abierta, tanto como trabajador y jefe, ya sea esta mediante reuniones diarias, charlas, reuniones sociales, etc.

Asimismo se recomienda elaborar y ejecutar planes de acción, que permitan el desarrollo de nuevos conocimientos hacia los trabajadores, mediante capacitaciones que pueden ser cursos, charlas, conferencias. Todo esto permitirá la adquisición de nuevas técnicas y mejora de procedimientos.

Referencias Bibliográficas

- Actualidad Empresa. (01 de Noviembre de 2013). El clima laboral y organizacional. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (s.f.).
- 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
- Comex Perú. (05 de Junio de 2020). Las Mypes peruanadas en 2019 y su realidad ante la crisis. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- 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>
- Domínguez L, Ramírez A, & García A. (2013). *El clima laboral como elemento del compromiso organizacional*.
- EmprendePyme. (11 de Marzo de 2010). Componentes fundamentales del clima laboral. *EmprendePyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>
- Gonzáles, E. (2014). en su tesis "Diseño organizacional para la asociación de manualidades y artesanías Amaya Jacho Nelson Fernando, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena,

- año 2015". La Libertad - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1625/GONZ%c3%81LEZ%20GONZ%c3%81LEZ%20ERNESTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- 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
- Hilario, P. (2010). *Criterios operativos para hacer la tesis.* Perú.
- Huayta, E., Ramos, D., & Tandypan, 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>
- 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%20org>

anizacional%20Mery%20Lopez%20UDAFF.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Marca, R. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal*. Huancayo - Perú.

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

Mario, E. (2009). en su tesis "Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires".

Perez, F. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES. QUITO, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>

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%3%20B1o%20labora
l%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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>

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

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															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	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	Faller 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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el informe de tesis titulado “Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021”.

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información que será tratada de forma reservada y confidencial.

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 45 años
 - d) Mas de 45 años
2. Sexo
 - a) Femenino
 - b) Masculino
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

II. Referente a la variable Clima Organizacional

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?					
2	¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?					
3	¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?					
4	¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?					
5	¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?					
6	¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?					
7	¿La comunicación es buena al interior de la empresa dónde trabaja?					
8	¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?					
9	¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?					
10	¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?					
11	¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?					
12	¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?					
13	¿Muestras actitud positiva en el trabajo?					

Anexo N° 04. Validación del Experto

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: ONPE
- 1.5. Cargo que desempeña: CLV
- 1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento: QUISPE MIRANDA, ODILIA
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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: Satisfacción de los trabajadores							
1.- ¿La empresa le brinda buenas condiciones laborales?	X		X		X		
2.- ¿La empresa donde labora le brinda reconocimiento?	X		X		X		
3.- ¿Las políticas que tiene la empresa le genera satisfacción?	X		X		X		
Dimensión 2: Autonomía en el trabajo							
4.- ¿Tiene libertad de tomar decisiones sobre como ejecutar sus tareas?	X		X		X		
5.- ¿Tiene libertad de gestionar su tiempo para realizar sus actividades?	X		X		X		
6.- ¿Tiene flexibilidad de horarios en la empresa dónde labora?	X		X		X		
Dimensión 3: Relaciones sociales							
7.- ¿La comunicación es buena al interior de la empresa?	X		X		X		
8.- ¿Existe buen entendimiento entre los colaboradores al interior de la empresa?	X		X		X		
9.- ¿Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Dimensión 4: Beneficios							
10.- ¿Consideras que el estrés laboral en la empresa ha disminuido?	X		X		X		
11.- ¿Consideras que la rotación de personal es baja al interior de la empresa?	X		X		X		
12.- ¿La empresa donde laboras potencia la innovación de sus colaboradores?	X		X		X		
13.- ¿Muestras actitud positiva en el trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....


 Lic. Adm. Evelyn Brayan Diaz Martinez
 CLAD - 26512

Firma

Nota: se adjunta

- Matriz de operación del as variables
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

Anexo N° 05. Carta de presentación al propietario de la empresa


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINITRACIÓN
CARTA S/N° 1 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr.
Prof. EDNER ATAUCUSI MOISES
ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA "ARTESANÍAS & RETABLOS KILLA"

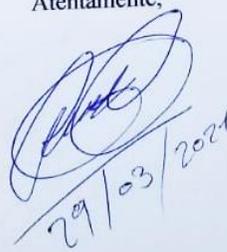
Presente.-

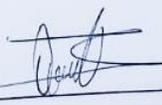
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financiera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, QUISPE MIRANDA, Odilia, con código de matrícula N° 3111151244, 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 RETABLOS ARTESANALES: CASO ARTESANÍAS & RETABLOS KILLA, DISTRITO AYACUCHO, 2021"**, durante los meses de febrero a mayo 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,


29/03/2021



QUISPE MIRANDA, ODILIA
DNI. N° 45811453

Anexo N° 06. 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 empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021**”, y es dirigido por QUISPE MIRANDA, Odilia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recoger la información para desarrollar el trabajo de investigación. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 CORREO ELECTRÓNICO. Si desea, también podrá escribir al correo odiliaqm03@gmail.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. Encuestando a los trabajadores de la empresa artesanías & retablos killa



Anexo N° 08. Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ODILIA QUISPE MIRANDA
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1588108727
Título de la Entrega	INFORME FINAL
Título del ejercicio	Turnitin empastado
Fecha de entrega	17/05/21, 11:40

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%