



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA
LIZETH EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO,
AYACUCHO, 2020

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

AUTOR

AGUERO ROMERO, YHEMI KEVIN

ORCID: 0000-0002-8329-8978

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Agüero Romero, Yhemi Kevin

ORCID: 0000-0002-8329-8978

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho, Perú

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por permitir que termine mi informe final de TESIS, darme el camino y la fuerza para poder sobrellevar todo tipo de problema a lo largo de mi vida.

Agradezco a mi tía Luzmila que es como una madre para mí y a su hermano Luis que viene hacer mi padre quienes siempre estuvieron brindándome su apoyo, confianza y sobretodo guiarme para tomar buenas decisiones en los momentos más difíciles de mi formación académica y poder lograr los sueños y metas que me propuse cumplir.

Agradezco a los docentes que me guiaron y compartieron todo su conocimiento durante toda mi formación académica, por brindarme y sobretodo despejar las dudas que se me presentaron en la realización de mi presente investigación.

DEDICATORIA

Agradezco en primer lugar a DIOS por darme la fuerza y sobretodo acompañarme a lo largo de mi formación profesional de mi carrera, por la fortaleza que me dio en todo momento y permitir tener una vida dichosa y feliz

A mis padres quienes siempre estuvieron brindándome su apoyo, confianza y sobretodo guiarme por un buen camino y tomar buenas decisiones en los momentos más difíciles de mi formación académica.

A mi amiga Anny, donde me inspiro a continuar con mis estudios, por darme esos ánimos cuando más lo necesitaba y sobretodo brindándome un apoyo moral y estar siempre a mi lado ayudándome en todo lo que podía para mejorar cada día más.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población de 5 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 40% manifiestan que casi siempre el gerente estimula el trabajo en equipo, el 60% mencionan que siempre el gerente estimula el trabajo en equipo. Ante esto resulta que el gerente siempre estimula el trabajo en equipo, el 20% manifiestan que casi siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo, el 80% mencionan que siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo. Ante esto resulta que el gerente siempre toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo, el 80% manifiestan que casi siempre el gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores. La investigación concluyó que la mayoría de los trabajadores encuestados mencionan que si existe un buen liderazgo por parte de los dueños, esto se refleja a través del comportamiento por qué mantienen una buena comunicación y sobretodo una buena relación tanto los colaboradores como los dueños.

Palabra clave: Clima organizacional, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the main characteristics of the Organizational Climate in the micro and small companies of the poultry sector: Lizeth poultry case in the district of Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. The non-experimental - cross-sectional - research design was used. descriptive - proposal, for the collection of information a population of 5 workers was used to whom a structured questionnaire with 12 questions was applied through the survey technique obtaining the following results: 40% state that almost always the manager stimulates teamwork, 60% mention that the manager always stimulates teamwork. Given this, it turns out that the manager always stimulates teamwork, 20% state that the manager almost always makes good decisions that benefit his work group, 80% mention that the manager always makes good decisions that benefit his group of job. Given this, it turns out that the manager always makes good decisions that benefit his work group, 80% state that the manager almost always provides confidence and security to all his workers. The investigation concluded that the majority of the workers surveyed mention that if there is good leadership on the part of the owners, this is reflected through the behavior why they maintain good communication and, above all, a good relationship with both the collaborators and the owners.

Key word: Organizational climate, communication, leadership and teamwork.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
III. Hipótesis	30
IV. Metodología	31
4.1 Diseño de la investigación	31
4.2 Población y muestra.....	32
4.3. Definición y operacionalización de variable.....	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia.....	37
4.7. Principios éticos	38
V. resultados	42
5.1 . Resultados	42
5.2 Análisis de resultado	62
VI. conclusiones.....	68
Aspectos complementarios	70
Referencias bibliografías	72
Anexos	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.	42
Tabla 2. Características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020	43
Tabla 3. Características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020	44
Tabla 4. Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020	45
Tabla 5. Elaborar el plan de mejora del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.	44

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1 El gerente estimula el trabajo en equipo.....	98
Figura 2 El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo	98
Figura 3 El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo	99
Figura 4 Usted se siente motivado por la empresa	99
Figura 5 Usted se siente motivado por la empresa	100
Figura 6 Usted se sintió discriminado por parte la organización.....	100
Figura 7 Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores.....	101
Figura 8 Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa	101
Figura 9 Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo	102
Figura 10 Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa.....	102
Figura 11 Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa.....	103
Figura 12 Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo.	103

I. INTRODUCCIÓN

El surgimiento de las micro y pequeñas empresas se dio en los años 70 donde se dieron acontecimientos que marcaron la historia de las mypes, gracias a la crisis del petróleo y la expansión económica de los países desarrollados, agregando a esto el surgimiento de nuevos países exportadores, se dio un nuevo orden económico por parte de las grandes empresas donde se frenó con fuerza la caída de su rentabilidad, por tal motivo fue en ese periodo donde las pequeñas empresas comenzaron a ganar espacio tanto en la comercialización y empleo.

En los años 80 de nuestro país se propusieron diversas ideas sobre la creación de empresas pequeña o micro empresa ya que por causa de la crisis la población busco salidas de poder sobresalir y una de ellas es considerada como una estrategia de sobre vivencia, gracias a esto en los años 1998 se llevó a cabo una de las primeras conferencias internacionales sobre la sociedad de caución mutua y sistema de garantía para las mypes, esta conferencia se realizó en la ciudad de burgos, España. Donde participaron 11 países incluyendo a Perú donde se dieron temas muy importantes que marcaron la historia de las mypes como por ejemplo, convivencia de crear y profundizar una línea de negocio y plantear opiniones sobre ¿Qué entiendes por mype? fue ahí donde se llegó a la conclusión que mype viene hacer la abreviatura que da origen a las micro y pequeñas empresas. (Rosel, 2015)

En la actualidad las mypes tienen un importante papel en la economía mundial ya que en el Perú tiene una importante repercusión económica y social para todo el desarrollo nacional, las mypes vienen a constituir un alto porcentaje con un 98% de todas las empresas que existen en todo el Perú creando empleo en un 75% que comprende a todas las personas que realizan un trabajo por un determinado periodo generando una gran riqueza para el país, donde podemos ver que se genera una riqueza de 45% del PBI, las mypes vienen

hacer una alternativa muy primordial para dar frente a todo el desempleo nacional sobretodo disminuir el desempleo juvenil.

las mypes tuvieron una evolución productiva a través del tiempo, podemos ver que en la actualidad vienen generándose algunos problemas de las cuales muchas mypes llegan al fracaso y cierre de la empresa, no son uno ni tres sino son centenares de problemas, uno de los principales problemas viene hacer la atención al público que es causado por una mala administración de los dueños ya que si la empresa no tiene un buen clima organizacional dentro esto se refleja en una mala atención conllevando a que los trabajadores no tienen un buen trato y esto genere muchos problemas para la empresa. (Ferraro, 2016)

Las mypes hoy en día no le dan la importancia necesaria al beneficio que te puede traer el tener un buen clima organizacional ya que en su mayoría las empresas de hoy en día solo ven su beneficio personal mas no como se encuentren sus trabajadores o la satisfacción de sus clientes.

Por este motivo se realizó esta investigación por los distintos problemas que hoy en día se observan y la mayoría soy muy desagradables desde una mala atención hasta un pésimo producto, por ello se planteó estrategias de cómo mejorar el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas.

En otras palabras Torrecilla (2015) menciona que el concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Dado que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales en la globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la

organización. Pero este problema no solo se ve en nuestro país sino también se da en todo el mundo.

En los países europeos como Rusia y Ucrania donde lideran la lista de los países con una mayor efectividad el Clima Organizacional es más positivo, con un 55% de gerentes y jefes donde saben crear un mayor entorno de alto rendimiento para su plantilla, aunque en menor medida también existen empresas en los países de Alemania, suiza y Austria donde se obtienen buenos resultados en cuanto a la motivación de los colaboradores.

En términos generales en los países europeos se utiliza herramientas eficientes como predominantemente los estilos coercitivo e imitativo. Esto significa que los gerentes y jefes suelen liderar mediante órdenes e instrucciones precisas, a esto lo complementan en que los mismos colaboradores puedan resolver todo tipo de conflicto siguiendo su propio modelo de actuación. (Angelica, 2015)

A nivel internacional en la actualidad las empresas en México, principalmente la del sector servicios, dependen de la atención que se brinda, las compañías están conscientes que el costo de mantener a un cliente es inferior al costo de conseguir uno nuevo y a su vez ligeramente menor al de recuperar a uno perdido. Es por ello que se requiere tener personal altamente capacitado, que tengan una actitud positiva y alto grado de responsabilidad. La importancia de realizar un análisis de clima en una organización, radica en vislumbrar los factores que influyen en el comportamiento de los empleados, a fin de estimularlos para que se comprometan con la empresa, se sientan más cómodos, satisfechos y motivados, para que brinden al público una mejor atención y servicio de calidad, y con ello contribuyan a alcanzar los objetivos planteados por la organización. (Rodríguez, 2017)

El ambiente laboral en Chicago es un factor determinante que tiene una gran repercusión en el desempeño, en la productividad del trabajador. La conducta de los empleados tiene actitudes que influyen en las actividades y el empeño dentro de la empresa.

El clima laboral en el que se encuentre el empleado afecta la manera directa el cómo relacionarse con las demás personas sea interno o externo. Algo que pasa muy constante en una organización puede ser las preferencias de los altos cargos esto puede ocasionar problemas entre los mismos trabajadores y conflictos que podrían dejar en quiebra a una organización. Identificar estos factores internos y externos que afectan su comportamiento puede ayudar a la compañía a comprender por qué los empleados están comprometidos y motivados. Los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa. Los externos, la vida familiar y otras relaciones comerciales. (Diaz, 2015)

A nivel nacional en el Perú lograron conseguir un éxito extraordinario a tal punto de enfrentarse a grandes empresas multinacionales y lograr consolidarse como líder en el mercado de varios sectores. Si bien es cierto gran parte de su éxito se debe a su preocupación por la satisfacción del consumidor, una parte muy importante está enfocada en su organización interna. (Lamas, 2019)

Los trabajadores consideran que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño. Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y, por ende, valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad. (Zumaeta, 2018)

En la región de Ayacucho se observó que en las micro y pequeñas empresas hay 3 puntos que la mayoría de las empresas no aplican por ejemplo la estructura organizacional, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales vienen hacer unos factores muy importantes dentro de una empresa ya que la falta de una buena comunicación por parte de los dueños hacia sus colaboradores es mínima. Poder usar de manera adecuada

estos factores dentro de una organización mejorara el desempeño de los colaboradores.
(Guerra, 2019)

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación:
¿Cuáles son las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020 y cómo se mejoraría?

Para poder dar una respuesta a la interrogante se formuló el siguientes objetivo general: Determinar las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020 de igual forma los objetivos específicos: Identificar las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020. Describir las principales características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020. Señalar las principales características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020. Describir las principales características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2020. Elaborar el plan de mejora del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

La investigación se evidencio teóricamente porque se buscó toda la información necesaria y poder proporcionar explicaciones a todas las situaciones que podrían afectar dentro la empresa, mediante todos los conceptos básicos del Clima Organizacional, de igual

forma tiene una justificación teórica ya que es expresivo analizarlo, conocer el Clima Organizacional en la pollería Lizeth mediante el apoyo de teorías y bases teóricas, en cuanto a la justificación práctica, se podrá medir el Clima Organizacional dentro de la empresa para luego determinar una serie de acciones de mejora y aumentar el rendimiento de la empresa. De tal manera la investigación se presentó todos los métodos y procedimiento que certifique su validez y confiabilidad para luego dar respuestas a las interrogantes que se planteó desde el punto de vista práctico y podrá beneficiar a los trabajadores de la pollería Lizeth y como resultado poder aumentar la clientela en la pollería.

La presente investigación servirá como base futura para el desarrollo de estudios similares dentro de ámbito geográfico de la región y el país.

Se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 5 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 40% manifiestan que casi siempre el gerente estimula el trabajo en equipo, el 60% mencionan que siempre el gerente estimula el trabajo en equipo, el 80% mencionan que siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo, el 80% manifiestan que casi siempre el gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores, el 100% manifiestan que casi siempre se sienten motivado por la empresa. La investigación concluyó que la mayoría de los trabajadores encuestados mencionan que si existe un buen liderazgo por parte de los dueños, esto se refleja a través del comportamiento por qué mantienen una buena comunicación y sobretodo una buena relación tanto los colaboradores como los dueños.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

García (2015) realizó una investigación titulada *"el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, a.v."* tiene como objetivo Establecer el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. Su metodología Establecer la metodología a seguir la cual incluye: sujetos o unidades de estudios, instrumento de recopilación de información de campo o de la sistematización, procedimientos, tipo de investigación y técnicas para el análisis de investigación. Llegó a la conclusión, Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Alvarado, Hurtado, & Yávar (2015) realizó una investigación titulada *"Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas En la Universidad de Guayaquil"* el objetivo es Analizar la relación existente entre el rendimiento de los trabajadores administrativos y el clima laboral de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, para establecer lineamientos estratégicos que permitan mejorar el clima organizacional dentro de la institución. La metodología La medición del clima organizacional es en un proceso a través del cual se diseña una metodología de trabajo que va acorde con las necesidades de la organización para así determinar los fenómenos que influyen en el funcionamiento y que

afectan la imagen de la misma. Se recomienda para la medición y evaluación del clima la utilización del cuestionario escrito, por ser el instrumento de excelencia, ya que a través de sus preguntas se describen hechos particulares de la organización, dichas preguntas deben ser elegidas y analizadas en función del tipo de organización y de las características que presente el comportamiento del grupo. La conclusión vendría hacer que La mayoría de los trabajadores no tienen adecuadas relaciones interpersonales se observa que el 27% de los encuestados expresaron que entre ellos son malas, mientras 23% dijo tener buenas y regulares relaciones, el 13% excelente., lo cual se debe por incompatibilidad de caracteres, opiniones, diferentes personalidades, entre otras generando disparidad en sus relaciones personales.

Castellón (2017) se diseñó una investigación titulado *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”* tiene como objetivo Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La metodología es a Los trabajadores respondieron que las capacitaciones que recibieron, corresponden a elementos o aspectos generales y no específicos a sus funciones y tareas según el cargo que se desempeña, mencionan como ejemplo: Relaciones humanas, Tecnologías, Informática, Sistemas Bibliográficas, educación vial, metodologías, investigación. La conclusión vendría hacer 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.

Antecedentes Nacionales

De la cruz & Huaman (2016) se realizó una investigación titulado “*clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*”. Tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Su metodología es; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Como conclusión se determinó que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015 la intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Maza (2018) se diseñó una investigación titulada *influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de san Martín de Porres de la sede de lima*. Tiene como objetivo Determinar la

relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Su metodología es una investigación de diseño no experimental de tipo transversal, ya que su propósito es describir variables y su interrelación. Tiene como conclusión Luego del análisis de las variables clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres y su relación, se concluye que la primera tiene una relación significativa y directamente proporcional con la segunda.

Reátegui (2017) presento una investigación titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*”. Tiene como objetivo Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Su metodología tiene Con la finalidad de resolver los objetivos planteados en la investigación, se procedió a la elaboración de instrumentos de evaluación, las cuales permitieron obtener información oportuna y asertivas y por ende resultados verídicos. Tiene como conclusión El clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, es inadecuada un 50%, es decir para 10 colaboradores, debido al incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada causando distinciones entre los mismos.

Antecedentes Locales

Gonzales (2019) realizó un proyecto de investigación titulado *propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019*. Tiene como objetivo Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019. Su metodología es El diseño de la investigación fue el no experimental transversal, porque se analizó sin manipular deliberadamente las variables o variar la realidad y porque la investigación y recopilación de datos se dio en un momento único, buscando así describir ambas variables y analizar la incidencia e interinfluencia en un tiempo determinado. Tiene como objetivo Los factores relevantes que se utilizó en la presente investigación nos dio a conocer como el clima organizacional destaca en las micro y pequeñas empresas, la estructura organizacional, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales son factores que no son utilizados de la mejor manera en este rubro ya que la falta de un buen diálogo por parte del dueño hacia los colaboradores hace que estos factores no sean lo más destacados. Hacer un buen uso de estos factores ayudará a la organización tener un buen clima organizacional y mejorar así el buen desempeño de los colaboradores.

Cueto (2018) se diseñó un proyecto de investigación titulado *clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús nazareno, Ayacucho 2018*. Tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. Su metodología es Diseño de la investigación no experimental - transversal y de tipo aplicada, ya

que pretende determinar el grado de asociación entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral. Tiene como conclusión De manera general, se comprobó que existe relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías, esto significa, que si los directivos se enfocan a mejorar las dimensiones básicas de la variable clima organizacional (autorrealización Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), influirá de manera positiva en el bienestar laboral de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable. Clima Organizacional

León (2016) señaló que el clima organizacional en las organizaciones se valen de una diversidad de estrategias para cumplir con sus objetivos, uno de ellos es el desarrollo organizacional, en el cual tanto la organización como la tecnología, la información y el liderazgo interactúan entre sí, quienes a su vez son la base de la cultura organizacional como la ética y la igualdad laboral existen elementos internos y externos en torno a la organización que contribuyen directa o indirectamente, por lo que la importancia del clima laboral se basa en la influencia y en la que tiene este sobre las relaciones entre compañeros de la empresa, siendo fundamental que se realice una comunicación para el diseño de herramientas que nos ayuden a la gestión del talento humano.

El clima organizacional en las empresas vienen hacer como herramientas muy importantes, el cual ayudara a cumplir todos los objetivos propuestos, para poder cumplir estos objetivos por parte la empresa tiene que desarrollar una buen liderazgo y comunicación por parte de los dueños y dar el ejemplo a sus colaboradores para tener una buen desempeño y lograr el objetivo propuesto.

Aguirre, Campo & Mendez (2015) indicaron que 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.

El clima organizacional viene hacer todas las conductas de los colaboradores de la empresa por lo cual a menudo son todas las actividades y comportamientos que afectan directamente con los objetivos propuestos en donde la gerencia viene hacer la cabeza de todas las decisiones que se toman tanto dentro de la empresa como fuera.

El clima organizacional es un tema que se recientemente se encuentra dentro de las preocupaciones de las organizaciones desde la alta dirección, se comparte con los empleados y se considera su impacto más o menos fuerte según el desempeño de los mismos. A partir de los resultados obtenidos o identificados en los procesos ejecutados por cada colaborador se visualiza el nivel de la cultura que tienen las organizaciones por lo que parte del objetivo de incentivar una cultura organizacional es lograr un mejor desempeño en su funcionamiento a través de conductas específicas que deben implementar cada uno de los colaboradores. El clima organizacional representa las normas, valores, creencias, filosofías entre otros aspectos, que deben comprender los miembros de la organización para lograr diferenciarse e identificarse entre las demás debido a que las conductas, actitudes de ellos debe reflejarse en cada una de las acciones emprendidas a nivel interno de la organización que más adelante se ha exteriorizar frente a clientes, proveedores y demás entidades. Pertenecer a una organización hace que cada miembro dentro de la misma reconozca su cultura. La interiorice, haga parte de las actividades programadas del sistema establecido y visualice una conducta orientada bajo un marco de referencia diseñado por la misma para lograr una mayor productividad, manejar una interacción y relaciones interpersonales adecuadas un mejor clima

organizacional todo esto ha de contribuir al logro de los objetivos propuestos a obtener mejores resultados. (Gerrero, 2015)

Chiang & núñez (2016) nos indicó que el clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece en cuestiones como la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar a su percepción del clima organizacional a partir de ellos, la base del clima organizacional subyacen a conceptos intuitivos y analógicos que dominan la vida cotidiana es decir a las características organizacionales.

El clima organizacional se denomina también por la vida cotidiana de todos los participantes de la empresa en donde son todos los atributos del ambiente de trabajo en donde se quiere lograr una mejor calidad de trabajo.

El clima organizacional se centra en las consecuencias de las experiencias que tienen los miembros de la organización sobre la cultura u otras circunstancias organizacionales midiendo percepciones individuales del entorno laboral. El clima es variable en el tiempo ya que depende del momento de la medición pudiendo oscilar entre lo positivo o negativo en periodos relativamente cercanos. Describe los entornos organizacionales basados en el sistema de valores de la organización pero los presenta en términos relativamente estáticos a partir de dimensiones fijas y ampliamente aplicadas. Se refiere a atributos más visibles y observables de las organizaciones, incluye perspectivas individualistas que se modifican con frecuencia a medida que cambian las situaciones y se encuentra nueva información. El clima organizacional puede ser considerada como una película que las empresa

han establecido a lo largo de su historia lo que las ha llevado a conservar valores corporativos que le otorgan una identidad particular, que les permite mantener la cohesión interna de su personal y lograr una diferenciación externa en relación con otras empresas. También se puede comparar a una fotografía que retrata en un momento determinado cómo se comporta la empresa y cuál es el nivel de satisfacción del personal. La cultura y el clima organizacional le dan sentido a una empresa a lo largo del tiempo generando valor por medio de sus trabajadores de ahí que surja aquella frase popular que dice las personas pasan pero las instituciones quedan. Es decir no importa la individualidad es la colectividad humana, forjada bajo preceptos sólidos la que le otorga sustentabilidad a una empresa. (Jáuregui , 2019)

El clima organizacional es determinado por su contexto económico, social y político y a su vez aquel de manera invariable influye en la productividad la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos. Estudiar esta complejidad de las relaciones son un enfoque de psicología de la salud ocupacional, beneficiara en alguna medida la muy deseada calidad de vida y salud de los trabajadores y por lo tanto la anhelada y necesaria productividad organizacional. Se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forma parte de los trabajadores, el clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas y procedimientos formales e informales. El clima organizacional es unos conjuntos de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad por

sus miembros de una organización es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización la cual es experimentada por sus miembros influye en su comportamiento y puede ser descriptiva en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización. (Uribe, 2015)

Pérez (2015) nos indicó que el clima Organizacional hace referencia a las organizaciones que están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización, En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y alcanzan una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta, La organización, considera a la sociedad como el sistema más amplio, que le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema.

Torrecilla (2015) nos señaló que el concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Dado que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales en la globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.

En la sociedad del conocimiento en que las tareas repetitivas y de escaso valor añadido con cada más automatizado en empresas y organizaciones la principal fuente de ventaja competitivas, sostenibles en el tiempo reside en uno de sus principales activos intangibles, el capital humano que es capaz de crear innovar y poner su esfuerzo y capacidad al servicio de las empresas y organizaciones. Pero la creatividad, la lealtad el comportamiento con la empresa y sus clientes son facultades que pertenecen a las personas y no a las personas y no a las empresas. Generar el contexto en que las personas que trabajan en la empresa sean capaces de aportar lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible en el tiempo es relevantes de cara a la productividad y la competitividad de las empresas además de ser parte importante de su responsabilidad social. Es por ello que la gestión del clima organizacional es especialmente importante para la empresa desde el punto de vista de su dirección estratégica, en contexto que favorece que las personas pueden aportar lo mejor de sí mismas en el trabajo al tiempo que pueden aportar lo mejor de sí mismas en el trabajo, al tiempo que pueden desarrollarse como profesionales que integran un grupo social de carácter empresarial con una misión en la sociedad el clima organizacional se compone de factores de distinto tipo pero el principal guía para conocer si ese contexto es el adecuado o no y como debemos mejorando reside siempre finalmente en las personas. (Martínez, 2016)

Dimensión 1. Liderazgo

El liderazgo viene hacer un papel importante dentro de una organización por que viene hacer la función que cumple los líderes y el tipo de relación que se logra obtener con su grupo de trabajo gracias a esto se puede crear un buen clima organizacional. (Opere, 2017)

Perez & Gardey (2015) argumenta que el liderazgo viene hacer la acción que cumple una persona que hace diferenciar del resto y es capaz de tomar decisiones positivas para su grupo de trabajo dentro de la empresa donde inspira al resto del grupo para poder alcanzar una meta en común por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige por el líder y aquellos que lo apoyen a los subordinados y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

Indicadores

· Estimulo del trabajo

Donoso (2019) deduce que los incentivos son medios efectivos para fomentar cambios significativos al interior de las entidades, son fuente de motivación para llevar a cabo una labor ya sea individual o colectiva. Los funcionarios son la fuente más preciada para la sociedad y la entidad, generan beneficios intelectuales que junto con los recursos disponibles conllevan a alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, obteniendo ganancias personales y organizacionales.

· Dirección de grupo

Puchol (2016) argumenta que el trabajar en equipo es una capacidad que toda organización desea lograr cultivar y desarrollar, ya que es la mejor manera para alcanzar el éxito. Se debe entender, una vez asumida la conveniencia de trabajar en equipo, que es una forma de trabajar muy seria y gratificante que implica que todos estén por la labor común y que contribuyan, en la medida de lo posible, en el cumplimiento de los objetivos.

- **Confianza en el grupo**

Hudnut (2018) analiza que la confianza de las personas dan un paso al frente de manera voluntaria y trabajan de forma óptima, conjunta y eficiente. Adoptan un propósito común, asumen riesgos, piensan de forma creativa, se ayudan mutuamente, y se comunican de manera abierta y sincera. Cuando no la hay, las personas compiten por los puestos, acaparan la información, no asumen riesgos y hablan de los demás, en vez de con ellos.

- **Motivación**

Turienzo (2016) sostiene que la motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.

Dimensión 2. Igualdad de Oportunidades

Segob (2016) nos señala que La igualdad de oportunidades son dos concepciones de la igualdad de oportunidades prevalecen hoy en las democracias. La primera establece que la sociedad debiera hacer lo posible para nivelar el terreno de juego entre los individuos que compiten por un puesto, o nivelarlo previamente durante su período de formación, de modo que todos aquellos capaces de desempeñarlo sean aceptados, llegado el caso, entre los aspirantes que van a competir por él. La segunda concepción, que denomino principio de no discriminación o de mérito, establece que en la competencia por un puesto en la sociedad han de ser incluidos entre los aspirantes todos aquellos que poseen las características adecuadas para desempeñar las obligaciones que dicho puesto conlleva, y a la vez que su elección para éste se decidirá atendiendo solamente a estas características.

Parreño (2018) indica que la igualdad se complementa con el principio de no discriminación, en el que se basan todos los tratados de derechos humanos, y trata de evitar toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que deje sin efecto u obstaculice el reconocimiento y ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos por diferentes motivos, como la raza, el origen étnico, el género y la nacionalidad, entre otros, sin justificación objetiva.

Mar (2017) nos señala que la igualdad de oportunidades hace referencia al trato de los colaboradores dentro de los centros, los departamentos de recursos humanos inspeccionan el trabajo dentro de la organización ya que esto tiene un papel vital en la aplicación de cumplimientos legales sobre la igualdad de oportunidades y el trato.

Indicadores

· **Merito**

Lera (2017) nos indica constituye como la piedra angular del espíritu de las organizaciones, aplicado en la convicción de que el mercado recompensa el esfuerzo y el ingenio. Es un ejercicio individual recompensando de distintas maneras, se ve el esfuerzo y el sentido del talento, el riesgo, la responsabilidad y las ganas de competir.

· **Discriminación**

Córdova (2018) nos señalan que la discriminación vendría hacer separar, distinguir, diferenciar una cosa de otra y dar un trato de inferioridad, diferenciar a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etcétera.

· **Desigualdad**

Reinhold (2016) indica que por lo general es definida por una combinación de indicadores económicos referidos a los ingresos y la riqueza. Sin embargo, es inseparable de diferencias sociales de otro tipo, una interdependencia que es particularmente evidente en el suministro de vivienda.

Dimensión 3. Relacion entre compañeros

En las relaciones entre compañeros es bastante probable que en tu equipo de trabajo existan muchas personalidades. El que es distante con otros; el que no sabes por qué, pero le caes mal; y el que habla de ti a tus espaldas, todos hemos tenido un colega o compañero así. Lo cierto, es que un grupo de personas encaje a la perfección y no existan conflictos entre ellos. Sin embargo los conflictos en la relación con tus compañeros de trabajo pueden propiciar un clima laboral un tanto negativo. Si deseamos fomentar un buen clima laboral, lo primero es que la idea no es contentar a todo el mundo, considerar esto es igual de fantasía. Construir relaciones cordiales, con tu ambiente laboral, a pesar de las diferencias que tenga un mejor entorno y una mayor productividad en el trabajo, en otras palabras, que tu jornada no se convierta en una pesadilla. (Andarcia, 2021)

La relación entre compañeros se da casi siempre de todas las amistades que se tiene de toda la vida, se crean en el colegio, por eso se tiene que tener en cuenta los valores como también el respeto, que no solo con las amistades, sino que también con nuestro entorno ya sea con la familia y personas más cercanos. Es muy importante saber la importancia tener en claro la convivencia y también relación que existista entre compañeros, ya que puede afectar en los trabajos que

se realizaran en grupo y equipo. Los estudiantes consideran que para sentirse feliz y poder ser productivo en el entorno laboral es importante mantener una buena relación tanto con los compañeros del trabajo.

Es importante que se lleve un buen entorno en el trabajo donde exista una buena relación entre compañeros. Estos son algunos consejos que ayudan a mejorar el ambiente laboral, la relación de compañeros debe ser empático evitar ser agresivo entre otras. (Alcantara , 2018)

Indicadores

· **Compartir**

Mariana (2021) nos señala que compartir es el acto recíproco de dar algo, es la generosidad de recibir o aceptar algo de la otra persona, al momento de compartir se rompe el egoísmo y aumenta el valor de la persona como la bondad o la empatía.

· **Amabilidad**

Rovira (2020) menciona que la amabilidad es la delicadeza, la cordialidad, la empatía y la atención su carta de presentación. El que considera al otro objeto de respeto y de cortesía, el que brinda opciones a la alegría del tercero sin motivo, sin espera de retorno, simplemente por el hecho de alegrarse de su encuentro, aunque el otro sea un desconocido. Quien es amable ofrece la posibilidad del afecto como quien siembra en la esperanza de una cosecha futura.

- **Motivacion**

Fuentes (2019) señala que la motivación se puede definir como el proceso que inicia, guía y mantiene las conductas orientadas a lograr un objetivo o a satisfacer una necesidad. Es la fuerza que nos hace actuar y nos permite seguir adelante incluso en las situaciones difíciles. Ir a buscar un vaso de agua cuando uno tiene sed, estudiar durante toda la noche para aprobar el examen de conducir que tanto se desea o entrenar duro para ser el mejor de un campeonato, son posibles gracias a ésta.

Dimensión 4. Comunicación

Yang (2016) menciona que es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe.

Fonseca (2015) nos indica que comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes.

- **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva también viene hacer como una herramienta pedagógica que permite desarrollar toda la parte competitiva de una persona de forma comunicativa, Por tal razón la comunicación asertiva viene hacer como una habilidad competitiva que se encarga de comunicar y poder resolver todo tipo de situaciones o conflictos de una forma muy fácil en donde se podrá expresar todos nuestros sentimientos

de tal manera no tome las opciones de la otra persona es decir por encima de esta persona. Como sabemos la comunicación nos permite compartir y descubrir todas las cosas del mundo desde puntos diferentes.

· **Empatia**

Estévez (2019) menciona que la empatía es un componente del factor denominado habilidades interpersonales, y se define como la capacidad de ser consciente y comprender las emociones, sentimientos e ideas de los otros.

La empatía viene hacer una manera de poder entender lo que pasa o piensa la otra persona, en otras palabras es comprender los sentimientos y emociones que siente, de esta manera poder ayudar a la otra persona.

Definicion de Gestion de Calidad

Maldonado & Ochoa (2017) nos dice que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando en consideración los distintos procesos y actividades que realizan el personal de las organizaciones con el objetivo de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes.

El objetivo de la gestion de calidad es aumentar la satisfaccion de los clientes tomando en cuenta distintos procesos como las actividades del personal de la organizaion con el obojetivo principal de incorporar la calidaden todos los procesos ya sean internos o externos de la empresa, y poder lograr los objetrivos logrados por la organización y poder buscar la satisfaccion total de los clientes.

Según el autor Porto & Gardey (2016) nos indica que el sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar

la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas.

Según el autor Ortiz (2015) menciona que la calidad de un bien o servicio no se decreta se crea y se produce. La creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 puede servir de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que se debe hacer, pero el cómo es la verdadera tarea de quien diseña, documenta e implementa un sistema de gestión de calidad.

Fases para la gestión total de la calidad

- **Planificar la calidad**

En este proceso se verá más el desarrollo de los productos y todos los procesos que se va realizar en la organización para poder satisfacer todas las necesidades.

- **Control de calidad**

En este proceso se busca encontrar todas las posibles desviaciones que tendrá la organización, tomando en cuenta todos los estándares de planificación en el producto o servicio y poder evaluar, y poder implementar todas las medidas para poder corregir esas desviaciones.

- **Mejorar la calidad**

Como último proceso se considera corregir todos los errores originados en la fase de planificación y poder evitar todos los problemas que se podrían venir en un futuro, de tal manera se establecen sistemas para evitar este tipo de problemas, también poder elaborar proyectos de mejora continua.

Concepto de micro y pequeñas empresas (MYPES)

Las micro y pequeñas empresas vienen hacer organizaciones economicas y que esta constituido por una persona natural o jurica, donde se combinan todos los factores para poder crear los bienes y servicios para la sociedad y poder satisfacer todas sus necesidades, tiene como obojetivo crear actividades de extraccion, produccion, comercializacion de bienes y servivios.

Caracteristicas de las micro y pequeñas empresas:

- **Microempresas:** Abarca de uno a diez trabajadores, 1 – 10.
- **Pequeñas empresas:** Abarca de uno hasta cicuenta trabajadores, 1- 50.

Marco conceptual

Clima organizacional

Según Pedraza (2018) nos menciona que el clima organizacional se entiende por todas las expresiones o comportamientos del personal, son apreciaciones que se puede tener de los trabajadores y directivos de una empresa cuando hablamos de clima hacemos referencia a todas las características que se puede tener.

Micro y pequeñas empresas

Enaho (2019) indica que las micro y pequeñas empresas vienen hacer negocios que evolucionan a través del tiempo donde la cantidad de trabajadores que se puede tener es reducida, en algunas empresas los mismos dueños o administradores vienen hacer los mismos trabajadores de estas micro y pequeñas empresas que fueron creados con el objetivo de poder subsistir o cubrir algunas carencias, en un porcentaje mayor las micro y pequeñas empresas vienen hacer informales por lo que esto limita a la empresa y no puedan crecer adecuadamente en la parte económica.

Atención al cliente

Vizcaino (2018) comenta que la atención al cliente viene hacer una actividad que se realiza dentro de las empresas con el fin de poder interactuar o relacionarse con los clientes, los consumidores vienen a jugar una carta importante dentro del crecimiento de una empresa ya que dependerá de ellos el crecimiento económico, la atención al cliente es de forma personalizada, eficaz y sobretodo con todo respeto al consumidor con el fin de poder

Estimulo de trabajo

Nos comenta Martínez (2015) que los estímulos son una forma de poder mejorar el salario de quienes participan, es una forma de poder aumentar la carga de los trabajadores

y que estos se cumplan de manera adecuada y poder impulsar a los trabajadores para que se sientan más motivados.

Dirección de grupo

Rojas (2018) nos señala que la dirección de grupo es una manera de poder acompañar, cuidar, y caminar junto con el grupo y poder dar seguimiento, es una manera de poder garantizar la integridad del grupo, guiar todas las decisiones en todo el aspecto que sea necesario para que se pueda cumplir los objetivos.

Confianza de grupo

Vergara (2015) menciona que la confianza de equipo es un compromiso del líder de cada grupo porque permite potenciar y fortalecer la confianza de sus integrantes, es una persona que tiene conocimientos y es competente en su ámbito y pueda guiar y dar buen camino al grupo.

Motivación

Según Fuentes (2020) menciona que la motivación se puede entender como un resultado obtenido por el trabajador viene hacer como un estímulo realizado por la organización con la finalidad de poder impulsar su rendimiento y poder lograr un objetivo trazado, es la voluntad que caracteriza a cada trabajador y se puede medir mediante su esfuerzo propio.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández (2018) los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

En la presente investigación titulado “*Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020*” no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva - de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

El diseño de la presente investigación fue es no experimental, porque según Según Hernández (2018) el diseño no experimental no tiene determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna.

- Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Según Edson (2019) el diseño transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir la variable y poder analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

- Fue transversal porque el estudio de investigación clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado donde tuvo un inicio y un fin.

La investigación fue de nivel descriptivo.

Según Hernández (2018) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o con comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se

ubicar en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

- La investigación fue descriptiva porque solo se describió las principales características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020

Según Hernández (2018) la investigación fue propositiva por qué se va observar de forma objetiva las variables estudiadas pudiendo idéntica todas las características y relaciones de dicho momento para posteriormente dar una serie propuestas de acciones y establecer una serie de alternativas de solución.

- Fue de propuesta porque el estudio de investigación se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

4.2 Población

4.2 Población

Según Hernández (2018) nos indica que es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

- Se utilizó una población 5 trabajadores de la empresa pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

4.2 Muestra

Angulo (2015) menciona que la muestra es un grupo de personas sucesos que ocurre, eventos entre otros los cuales se tendrá que recolectarla información sus datos de la población que se realizó la investigación, la muestra viene ser la parte

de la población donde comparten la misma características que tienen de ese lugar ya sean iguales o similares.

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 5 trabajadores de la pollería Lizeth.

Criterios de Inclusión

Clima Organizacional

- a. Trabajadores administrativos
- b. Trabajadores
- c. Dueño de la mype

Criterios de Exclusión

- a. Familiares de los dueños de la mype

4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	León (2016) señala que el clima organizacional en las organizaciones se valen de una diversidad de estrategias para cumplir con sus objetivos, uno de ellos es el desarrollo organizacional, en el cual tanto la organización como la tecnología, la información y el liderazgo interactúan entre sí, quienes a su vez son la base de la cultura organizacional como la ética y la igualdad laboral existen elementos internos y externos en torno a la organización que contribuyen directa o indirectamente, por lo que la importancia del clima laboral se basa en la influencia y en la que tiene este sobre la relaciones entre compañeros de la empresa, siendo fundamental que se realice una comunicación para el diseño de herramientas que nos ayuden a la gestión del talento humano.	Liderazgo	La dimensión LIDERAZGO se medirá con sus indicadores: <ul style="list-style-type: none"> · Estimulo del trabajo (es importante saber si el gerente estimula el trabajo en equipo dentro de la organización) · Dirección de grupo (identificar un buen trabajo en equipo) · Confianza en el grupo(conocer si la organización brinda confianza y seguridad · Motivación(Aumentar el nivel de motivación dentro de la organización) 	Estimulo del trabajo	1. ¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	Escala de Likert 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Dirección de grupo	2. ¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	
				Confianza en el grupo	3. ¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	
				Motivación	4. ¿Usted se siente motivado por la empresa?	
		Igualdad de oportunidades	La dimensión IGUALDAD DE OPORTUNIDADES se medirá con sus indicadores: <ul style="list-style-type: none"> · Merito(es importante reconocer los méritos logrados dentro de la organización) · Discriminación(Disminuir todo tipo de discriminación dentro de la organización) · Desigualdad(Se indagara si la organización existe alguna desigualdad) 	Merito	5. ¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	
				Discriminación	6. ¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	
				Desigualdad	7. ¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	
		Relacion entre compañeros	La dimensión RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS se medirá con sus indicadores: <ul style="list-style-type: none"> · Sociable(Aumentar la sociabilidad y crear un mejor clima organizacional) · Amabilidad(incentivar al buen trato entre compañeros) · Conflictos interpersonales(se indagara si existe algún conflicto dentro de la organización) 	Sociable	8. ¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	
				Amabilidad	9. ¿Ustedes se sienten tratados con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	
				Conflictos interpersonales	10. ¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	
		Comunicación	La dimensión COMUNICACIÓN se medirá con sus indicadores: <ul style="list-style-type: none"> · Comunicación asertiva (la investigación será puntual con respecto a la comunicación con respecto a la habilidad de resolver conflictos) · Empatía(Monitorear el nivel de empatía dentro de la organización) 	Comunicación asertiva	11. ¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	
				Empatía	12. ¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó en la investigación fue la ENCUESTA, en la cual se aplicó a los 5 trabajadores de la micro y pequeñas empresas rubro pollerías – caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús de Nazareno, Ayacucho 2020. Con la finalidad de poder obtener toda la información requerida y poder desarrollar el estudio de investigación.

Hernández (2018) menciona que la encuesta es una técnica que pretende obtener información que suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

Instrumento

El instrumento que se realizó es un cuestionario de 12 preguntas para poder recolectar la información de los trabajadores, el cuestionario consiste en hacer preguntas con respecto a la variable, dimensiones e indicadores del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. (Ver anexo5)

Hernández (2018) menciona que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información

4.5. Plan de análisis

Jessy (2017) menciona que el plan de análisis es la manera de como analizar todos los datos de tu encuesta, en el cual el plan de análisis consiste en 3 puntos importantes, responder las preguntas primordiales de la investigación, usar las preguntas más resaltantes de la encuesta para poder comprender esas respuestas y

separar a los encuestados en diferentes grupos para poder dar una serie de comparaciones.

Se usaron los siguientes programas informáticos, para dar inicio (encuesta) realizado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa pollería Lizeth en el distrito de Jesús de Nazareno, Ayacucho 2020. Fueron elaborados en el programa Microsoft Excel haciendo el uso correcto de todas las formulas conocidas y poder procesar toda la información para poder estimar el comportamiento de dichas variables, Como también se interpretó las tablas y figuras por separado para cada variable y cada pregunta del cuestionario, Microsoft Word para poder dar redacción a la investigación, PDF para poder presentar el informe final de investigación, Microsoft Power Points para poder presentar en diapositivas y dar ponencia a mi investigación y por ultimo Mendeley para dar referencia a los autores citados y que se muestren en las referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020	¿Cuáles son las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020 y cómo se mejoraría?	<p>General: Determinar las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. - Describir las principales características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. - Señalar las principales características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. - Detallar las principales características de la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. - Elaborar el plan de mejora del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. 	Clima Organizacional	<p>Población</p> <p>Se utilizó una población 5 trabajadores de la empresa pollería Lizeth.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra de la presente investigación se conformó por todos los trabajadores de la pollería Lizeth.</p>	La investigación fue de diseño: no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta.	<p>Técnica</p> <p>Se utilizó una encuesta, la cual fue dirigida para los trabajadores de la empresa la pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.</p> <p>Instrumento</p> <p>Se utilizó el instrumento cuestionario, elaborado con 12 preguntas que van referido a las características del clima organizacional .</p>	<p>Se utilizó los siguientes herramientas tecnológicas para el desarrollo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel. - Microsoft Word. - PDF. - Microsoft power points. - Turnitin. - Mendeley.

4.7. Principios Éticos

Según Uladech (2019) nos hace referencia que los principios éticos vienen hacer normas, códigos que se rigen a las normas para la realización adecuada de un informe final de investigación, en donde los principios y valores definidos en el presente código, y todos estos valores podrán guiar en las buenas prácticas y conducta responsable del estudiante.

En el informe de investigación los principales principios que rigen son:

· Protección a las personas.

En la investigación que se realizó la protección es resguardar al individuo persona, ya sea objeto, animales con el fin de que no sufran ningún daño que les afecte directamente. Donde se debe respetar la dignidad humana, identidad, diversidad y sobre todo la confidencialidad y la privacidad. Lo que se refiere a este contexto a la acción de proteger.

Este principio que se utilizó en esta tesis se trabajó con personas ya que se les realizó una encuesta, donde participaron voluntariamente y se recogió una información adecuada, lo cual se respetó la confidencialidad y su privacidad lo que involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, ya sea en la situación de vulnerabilidad que se puedan encontrar.

· Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Todas las investigaciones que realizo, involucran al medio ambiente, plantas y animales deben cuidar y tomar medidas para evitar daños. Existe una variedad de especies que habitan en el planeta la biodiversidad es la principal base de la vida. Lo cual el medio ambiente y la biodiversidad es el fundamento del desarrollo de la población en todo los sectores económicos entre ellos tenemos a la agricultura, pesca, turismo entre otros.

En la investigación se respetó la dignidad de los animales como también el cuidado del medio ambiente animales, plantas por encima de toda investigación científica, lo cual se tiene que tomar medidas para evitar grandes daños al medio ambiente, planificar acciones para así poder disminuir efectos y daños que puedan causar a la biodiversidad.

- **Libre participación y derecho a estar informado.**

El derecho a la información es importante es un derecho humano, a la libertad de pensamiento, participación y a la expresión. Es un derecho que uno tiene al acceso a la información. Es definitiva el acceso a la información ya que es una necesidad social que no se puede impedir. En donde consiste de una persona en buscar y recibir información.

Todas las personas que desarrollan investigaciones tienen todo derecho a que estén informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que uno realiza en sus diferentes investigaciones en la que participan, lo cual se tiene la libertad de participar en ella por voluntad propia. En toda investigación que se lleva a cabo es esencial contar con la manifestación de voluntad, informada, discutible y propio, donde las personas que están en sujetos investigados o titular de sus datos que son conscientes al uso de la información para fines específicas que están establecidos en el informe.

- **Beneficencia no maleficencia**

En la ética de investigación la beneficencia siempre es hacer el bien y actuar en beneficio de las personas curar el daño y promover el bienestar y el mal eficiencia es nunca hacer daño. Este principio requiere un análisis de los riesgos

y los beneficios augurándose que exista una tasa de riesgo o beneficio que sea favorable hacia una determinada investigación.

Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En este sentido la conducta que tuvo el investigador debe responder a todas las siguientes reglas generales como el no causar daño, tiene que haber una minimización del daño como también la maximización de sus beneficios

· **Justicia.**

La justicia es uno de los principios éticos que se aplica a todas las personas por igual, dando a cada una lo que le corresponde, la justicia desde un punto de vista en el marco legal sirve para establecer relaciones favorables y armoniosas entre todos los integrantes de una sociedad. Estos valores son el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad. En este caso la justicia consiste en garantizar de manera igual todos los derechos humanos de las personas.

Se realizó un juicio razonable, elogiado y así tomar todas las precauciones necesarias para asegurar sus capacidades y conocimientos lo cual no den lugar o se tolere practicas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia que se les otorgan a todas las personas que participan en la investigación tienen derecho a poder acceder a sus resultados. El investigador está obligado a tener un trato equitativamente a quienes están participando en todos los procesos y procedimientos y sus servicios que estos asociados a toda la investigación.

· **Integridad científica.**

El principio de la integridad se refiere realizar o actuar haciendo lo correcto según lo que nos indica la moral. Se basa en el compromiso con la honestidad intelectual, la responsabilidad personal, y las normas por los códigos

profesionales. La integridad se debe no solo regir a la actividad científica de los investigadores sino también se debe extenderse a todas sus actividades de enseñanza a su ejercicio profesional.

La integridad del investigador resulta ser especialmente relevante a sus normas deontológicas de sus profesiones los cuales evalúan, riesgos como beneficios potenciales que pueden afectar a los que participan en una investigación que realizan. Donde se deberá mantener la integridad científica al declarar los conflictos que pudieran afectar el curso de un estudio o comunicación de sus resultados.

Esta investigación que se realizó fue íntegra ya que se realizó de una manera correcta la investigación, lo cual no afectó los intereses de las demás personas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Liderazgo	N	%
El gerente estimula el trabajo en equipo		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
Se toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00
El gerente brinda confianza y seguridad		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
Se siente motivado por la empresa		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	100.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Igualdad de oportunidades	N	%
La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
Se sintió discriminado		
Nunca	3	60.00
Pocas veces	2	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00
La organización trata con desigualdad		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	4	80.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Relación entre compañeros	N	%
Es sociable en todas las actividades que se realiza		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
Se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	20.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
Cree que hay conflictos		
Nunca	4	80.00
Pocas veces	1	20.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Tabla 4

Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Comunicación	N	%
La comunicación es adecuada en la empresa		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
Demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería LIZETH en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Tabla 5

Elaborar el plan de mejora del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Problemas encontrados	Causas del problema	Acción de mejora	Responsable
Discriminación por parte de los dueños.	Los representantes desconocen las consecuencias sobre la discriminación.	Brindar charlas informativas y capacitaciones sobre temas de motivación para solucionar la discriminación que existe en la organización. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación. ✓ Clima organizacional adecuado. ✓ Mejora en la comunicación. 	Representante
Escasa integración de los trabajadores en las reuniones y días festivos que realiza la empresa.	Poca iniciativa de los trabajadores.	Realizar capacitaciones sobre las técnicas de integración laboral para solucionar la falta de sociabilidad que existe por parte de los colaboradores con respecto a las actividades realizadas dentro organización. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribución de tareas según fortalezas. ✓ Canales de comunicación. ✓ Reconocimientos personalizados. ✓ Beneficios adicionales. 	
Escaso trato con respeto, amabilidad y cariño entre compañeros de trabajo.	Los trabajadores no tienen un buen trato.	Realizar charlas informativas sobre el respeto, amabilidad, buen trato entre compañeros y empatía para aumentar el buen trato y tener un mejor clima organizacional. <ul style="list-style-type: none"> ✓ La empatía. ✓ Buen trato entre compañeros. ✓ Buen clima organizacional. ✓ Confianza laboral. 	
Escasa atención por parte de los dueños en mantener una comunicación agradable y pacífica.	Un porcentaje de los trabajadores no conocen el beneficio de tener una buena comunicación.	Realizar talleres de orientación sobre temas referidos a la comunicación para mejorar la productividad de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> ✓ La comunicación. ✓ Comunicación oral, escrita y no verbal. ✓ Beneficios de una buena comunicación. ✓ Relaciones laborales. 	

Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Razón social: Pollerita – Chifa “LIZETH”

Ubicación: Martínez del periodismo Mz. T lote 10

Representante: Administrador

Actividad económica: Venta de pollos a la brasa, Broaster, Caldo de gallina.

2. Misión

Brindar al público un servicio de calidad, ofreciendo un buen producto de calidad y también dando una excelente atención en un loca acorde con las expectativas de nuestros clientes; modernos y acogedor. Constituyéndonos así una fuente de trabajo atractiva que ayude al sustento de las familias.

3. Visión

Dominar el mercado de ventas de pollos a la brasa y adicionales a través de la satisfacción del cliente; llegando a ser la cadena de restaurantes más exitoso en la especialidad de “Pollos a la brasa”, conquistando el mercado nacional e insertándonos a través de nuestro loca en el mercado local y así posicionarnos entre los mejores.

4. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora del clima organizacional en la empresa Pollería LIZETH.

Objetivo específico

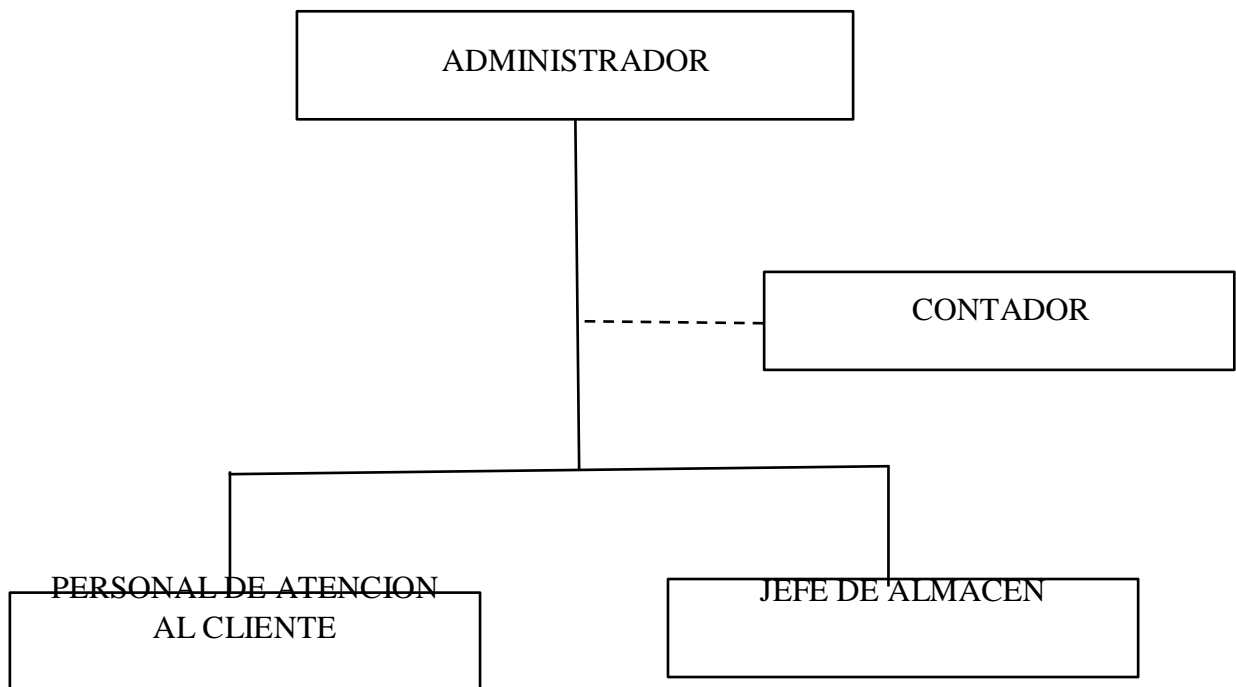
- Realizar un diagnóstico dentro la empresa pollería LIZETH para poder conocer todas las necesidades que podrían tener los trabajadores en referencia al clima organizacional y las causas de dichas insatisfacciones encontradas.

- ✓ Planificar herramientas de mejora que puedan mantener y mejorar el buen clima organizacional dentro de la pollería LIZETH.
- ✓ Elaborar un plan de mejora para mantener y aumentar el clima organizacional en la pollería LIZETH.

5. Servicio

La pollería Lizeth tendrá una amplia lista de platos según las necesidades del cliente.

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Dueña de la empresa. · Conocimientos básicos en la carrera de administración, estudios técnicos. · Experiencia mínima de 10 años en el negocio. · Tener capacitaciones en el rubro de emprendimiento. · Experiencia en el manejo de negocios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las operaciones de la empresa. · Manejo y supervisión del personal de la empresa. · Encargarse del pago de los trabajadores. · Planificar las compras de la materia prima para la elaboración del producto. · Evaluar las capacitaciones y el rendimiento de los trabajadores.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Estudio universitario quinto ciclo. · Conocimientos básicos en la parte contable. · Experiencia mínima de 4 años en el negocio.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Manejo adecuado de la parte contable y financiera. · Manejo del cobro y pago de la empresa con supervisión de la dueña de la empresa. · Planificación de las compras semanales para la empresa. · Cobro por el producto ofrecido en la empresa. · Llevar control de las ventas diarias que se realiza.

Cargo	Personal de atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Estudios técnicos. · Conocer las funciones que rige la atención al cliente. · Buenos valores, comunicación y respeto. · Experiencia mínima de 2 años laborando en diferentes empresas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Encargado de atender a los clientes de manera personalizado. · Asesorar o brindar toda la información de los productos a ofrecer en la empresa. · Disponibilidad para resolver todo tipo de conflicto. · Brinda apoyo al contador en la parte del cobro.

Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Esposo de la dueña de la pollería. · Chef principal de la empresa. · Estudios técnicos en cocina. · Experiencia en la parte logística y buena relación con los proveedores de la empresa. · Tener capacitaciones actualizadas sobre temas referidos al emprendimiento. · Experiencia mínima de 10 años laborando en diferentes empresas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Encargado de la elaboración de los platos de la pollería. · Supervisa y ordena las funciones de sus ayudantes de cocina. · Encargado de las compras para la re-abastecimiento de la empresa. · Entrega de los costos de producción a la parte contable para su aprobación.

7. Diagnóstico general

	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buena atención al público. 2. Buena ubicación. 3. Variedad de producto. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poco marketing. 2. Poco control en la entrada y salida del producto. 3. Poco personal por motivos de la pandemia.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de cliente 2. Buena demanda. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FO</p> <p>FO1. Capacitar al personal sobre la buena atención al cliente para una mejora en la fidelización.</p> <p>FO2. Mejorar o hacer crecer la infraestructura para el buen aprovechamiento de la ubicación.</p> <p>FO3. Aumento de la variedad de la carta para una mayor satisfacción.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <p>DO1. Publicidad por todas las redes sociales para una mayor acogida por el cliente.</p> <p>DO2. Contratar más personal para cubrir las actividades que soliciten más mano de obra.</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia en el mismo rubro. 2. Aumento de los precios por motivos de la pandemia. 3. Problemas con los productos llegados en malas condiciones. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FA</p> <p>FA1. Aumentar un plus al menú ofrecido para una mayor satisfacción del cliente y sobresalir entre las competencias.</p> <p>FA2. Aumentar un porcentaje al precio del plato por el producto añadido.</p> <p>FA3. Tener una variedad de materia prima para cubrir alguna falta de algún producto agotado o cambiar un producto dañado.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>DA1. Aumentar los medios de publicidad para una mayor diferenciación de la competencia.</p> <p>DA2. Una mejor comparación de los proveedores para una mejor elección de precios.</p>

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las mypes
Discriminación por parte de los dueños.	✓ Un porcentaje de los trabajadores indican que pocas veces se sienten discriminados.
Escasa integración de los trabajadores en las reuniones y días festivos que realiza la empresa.	✓ La mayoría de los trabajadores mencionan que casi siempre son sociables en las actividades de la empresa.
Escaso trato con respeto, amabilidad y cariño entre compañeros de trabajo	✓ Un porcentaje de los trabajadores mencionan una escases en el buen trato entre compañeros.
Escasa atención por parte de los dueños en mantener una comunicación agradable y pacífica.	✓ Un porcentaje de los trabajadores comentan que casi siempre existe una comunicación adecuada en la empresa.

9. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Discriminación por parte de los dueños.	<ul style="list-style-type: none"> · Los representantes desconocen las consecuencias sobre la discriminación. 	<ul style="list-style-type: none"> · Los representantes tienen años administrando su empresa que la confianza que tienen es mucha y desconocen las consecuencias que puede traer un mal trato.
Escasa integración de los trabajadores en las reuniones y días festivos que realiza la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> · Poca iniciativa de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> · Poca iniciativa de los trabajadores.
Escaso trato con respeto, amabilidad y cariño entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> · Los trabajadores no tienen un buen trato. 	<ul style="list-style-type: none"> · Los trabajadores no buscan relacionarse mucho con la empresa sino solo piensan en realizar su labor y recibir su mensualidad.
Escasa atención por parte de los dueños en mantener una comunicación agradable y pacífica.	<ul style="list-style-type: none"> · Un porcentaje de los trabajadores no conocen el beneficio de tener una buena comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> · Un porcentaje de los trabajadores no conocen el término de la comunicación y sus beneficios de una buena comunicación.

10. Establecer soluciones

10.1 Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Discriminación por parte de los dueños.	<ul style="list-style-type: none"> · Los representantes desconocen las consecuencias sobre la discriminación. 	<p>Brindar charlas informativas y capacitaciones sobre temas de motivación para solucionar la discriminación que existe en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Motivación. · Clima organizacional adecuado. · Mejora en la comunicación. <p>Incentivos económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bonos. · Comisiones por días excelentes dentro de la empresa. <p>Incentivos no económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Flexibilidad con el horario. · Posibilidad de ofrecer días de descanso. · Resaltar las buenas acciones que realiza el personal.
Escasa integración de los trabajadores en las reuniones y días festivos que realiza la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> · Poca iniciativa de los trabajadores. 	<p>Realizar capacitaciones sobre las técnicas de integración laboral para solucionar la falta de sociabilidad que existe por parte de los colaboradores con respecto a las actividades realizadas dentro organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Distribución de tareas según fortalezas. · Canales de comunicación. · Reconocimientos personalizados. · Beneficios adicionales.

<p>Escaso trato con respeto, amabilidad y cariño entre compañeros de trabajo</p>	<p>Los trabajadores no tienen un buen trato.</p>	<p>Realizar charlas informativas sobre el respeto, amabilidad, buen trato entre compañeros y empatía para aumentar el buen trato y tener un mejor clima organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> · La empatía. · Buen trato entre compañeros. · Buen clima organizacional. · Confianza laboral.
<p>Escasa atención por parte de los dueños en mantener una comunicación agradable y pacífica.</p>	<p>Un porcentaje de los trabajadores no conocen el beneficio de tener una buena comunicación.</p>	<p>Realizar talleres de orientación sobre temas referidos a la comunicación para mejorar la productividad de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> · La comunicación. · Comunicación oral, escrita y no verbal. · Beneficios de una buena comunicación. · Relaciones laborales.

11. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos humano	Recursos económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Brindar charlas informativas y capacitaciones sobre temas de motivación para solucionar la discriminación que existe en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación. ✓ Clima organizacional adecuado. ✓ Mejora en la comunicación. <p>Incentivos económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonos. ✓ Comisiones por días excelentes dentro de la empresa. <p>Incentivos no económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Flexibilidad con el horario. ✓ Posibilidad de ofrecer días de descanso. ✓ Resaltar las buenas acciones 	Especialista, representantes y trabajadores	S/. 500 Mensual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Internet 	4 meses

	que realiza el personal.				
2	<p>Realizar capacitaciones sobre las técnicas de integración laboral para solucionar la falta de sociabilidad que existe por parte de los colaboradores con respecto a las actividades realizadas dentro organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Distribución de tareas según fortalezas. · Canales de comunicación. · Reconocimientos personalizados. · Beneficios adicionales. 	Representantes y trabajadores	S/. 500 Mensual	<ul style="list-style-type: none"> · Computadora · Internet 	2 meses
3	<p>Realizar charlas informativas sobre el respeto, amabilidad, buen trato entre compañeros y empatía para aumentar el buen trato y tener un</p>	Representantes y trabajadores	S/. 500 Mensual	<ul style="list-style-type: none"> · Computadora · Internet 	2 meses

	<p>mejor clima organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La empatía. ✓ Buen trato entre compañeros. ✓ Buen clima organizacional. ✓ Confianza laboral. 				
4	<p>Realizar talleres de orientación sobre temas referidos a la comunicación para mejorar la productividad de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La comunicación. ✓ Comunicación oral, escrita y no verbal. ✓ Beneficios de una buena comunicación. ✓ Relaciones laborales. 	Representantes y trabajadores	S/. 500 Mensual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Internet 	3 meses

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Mes	Mes	Mes	Mes
				Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	<p>Brindar charlas informativas y capacitaciones sobre temas de motivación para solucionar la discriminación que existe en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Motivación. · Clima organizacional adecuado. · Mejora en la comunicación. <p>Incentivos económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bonos. · Comisiones por días excelentes dentro de la empresa. <p>Incentivos no económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Flexibilidad con el horario. · Posibilidad de ofrecer días de descanso. · Resaltar las buenas acciones que realiza el personal. 	01/03/2021	01/07/2021	X	X	X	X

2	<p>Realizar capacitaciones sobre las técnicas de integración laboral para solucionar la falta de sociabilidad que existe por parte de los colaboradores con respecto a las actividades realizadas dentro organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Distribución de tareas según fortalezas. · Canales de comunicación. · Reconocimientos personalizados. · Beneficios adicionales. 	01/03/2021	01/05/2021	X	X		
3	<p>Realizar charlas informativas sobre el respeto, amabilidad, buen trato entre compañeros y empatía para aumentar el buen trato y tener un mejor clima organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> · La empatía. · Buen trato entre compañeros. · Buen clima organizacional. · Confianza laboral. 	01/03/2021	01/05/2021	X	X		

4	<p>Realizar talleres de orientación sobre temas referidos a la comunicación para mejorar la productividad de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> · La comunicación. · Comunicación oral, escrita y no verbal. · Beneficios de una buena comunicación. · Relaciones laborales. 	01/03/2021	01/06/2021	X	X	X	

5.2 Análisis de resultado:

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

El gerente estimula el trabajo en equipo: el 60% mencionan que siempre el gerente estimula el trabajo en equipo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Huarac (2016) quien manifestó que según el cuestionario aplicado se puede apreciar que el 66.67% dice que a veces se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo. Esto demuestra que ambos resultados coinciden y que ambas empresas tienen una buena estimulación en el trabajo en equipo ya que gracias a esa estimulación las empresas podrán lograr el cumplimiento de sus objetivos, incrementando la motivación que existe dentro de los trabajadores, la buena estimulación en las empresas otorgara empoderamiento a cada uno de los miembros y poder eliminar todo los problemas que se pueden presentar.

El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo: el 80% mencionan que siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Castillo (2017) quien menciona que las decisiones las toma el gerente general y eso lo afirma el 82.75% de trabajadores. Esto demuestra que en ambas empresas las decisiones las toma el gerente con el objetivo de beneficiar a su grupo de trabajo, asimismo en su mayoría de las empresas siempre toma una serie de decisiones ya sean grandes o pequeñas, porque va velar por el crecimiento de toda la empresa, el gerente toma las decisiones por que cuenta con un profundo conocimiento y sobretodo una amplia experiencia en el tema.

El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores: el 80% manifiestan que casi siempre el gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores (Tabla 1). Esto demuestra que los trabajadores manifiestan que el gerente si les brinda la confianza

necesaria y la seguridad que todo personal necesita para poder desempeñar su trabajo adecuadamente, ya que un trabajador que tenga confianza en sí mismo y que la empresa le dé seguridad va beneficiar tanto a la empresa como al trabajador porque ambas partes saldrán beneficiados, el trabajador tendrá la energía suficiente para poder enfocarse en su labor y la autoconfianza de poder tomar decisiones que beneficien su trabajo como a la empresa.

Se siente motivado por la empresa: el 100% manifiestan que casi siempre se sienten motivado por la empresa (Tabla 1). Esto demuestra que los trabajadores si se sienten motivado por la empresa y esto va beneficiar tanto a la empresa como a los trabajadores por que va aumentar la productividad ya que un trabajador motivado es una máquina de producción, un trabajador motivado se involucra más con la empresa ya que aporta ideas y trabaja por lograr un objetivo en común, gracias a la buena motivación podrán laborar su funciones sin tener preocupaciones, abra menos queja y serán más productivos.

Tabla 2. Características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual: el 60% manifiestan que casi siempre la empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual (Tabla 2). Pero contrasta con la investigación de Avila (2019) donde comento que el 69% manifiestan que no se les brinda reconocimientos por los logros que obtienen. La importancia de resaltar la buena labor de los trabajadores es un punto que hoy en día las empresas no valoran, ya que si la empresa no toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores podrían tener mucha insatisfacción de los trabajadores, los beneficios que se podrían entregar dentro de las empresas son muy

importantes porque son el impulso que se le da a un trabajador que cumple adecuadamente su labor y es premiado de alguna manera por parte de la empresa, pueden ser de dos maneras como los beneficios monetarios y los no monetarios, los beneficios monetarios podrían ser los descuentos corporativos, fondos de ahorros, seguros médicos o bonos alimenticios, mientras que otras empresas optan por los beneficios no monetarios como días de vacaciones, flexibilidad en el horario de trabajo.

Se sintió discriminado por parte la organización: el 60% manifiestan que nunca se sienten discriminados por parte la organización (Tabla 2). Estos resultados coinciden con la investigación de Sánchez (2020) donde se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que su jefe no tiene ningún tipo de preferencia para alguno de sus compañeros de trabajo. Esto demuestra que en la totalidad de los trabajadores de las empresas no existe una discriminación ni tampoco algún trato preferencial por alguno de ellos, el beneficio de tener un trato por igual con los colaboradores puede ser muy ventajoso en algunas empresas porque va depender mucho como se sienten individualmente cada trabajador, un trabajador satisfecho con el mismo pago y trato por igual de sus compañeros será más productivo, hoy en día la discriminación es castigado por la ley ya que no se puede vulnerar los derechos constitucionales que afecte la integridad de cada trabajador.

La organización trata con desigualdad a los trabajadores: el 80% manifiestan que pocas veces la organización trata con desigualdad a los trabajadores (Tabla 2). Estos resultados coinciden con la investigación de Sánchez (2020) observo que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que su jefe no tiene ningún tipo de preferencia para alguno de sus compañeros de trabajo. Esto demuestra que en la totalidad de los trabajadores de las organizaciones no existe la desigualdad con los trabajadores, es decir que las empresas tienen un trato por igual con sus trabajadores esto beneficia mucho a la

empresa porque permite que el trabajador desarrolle adecuadamente su función, el trabajador goza de su trabajo porque tiene los mismos beneficios que todos sus compañeros.

Tabla 3. Características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Es sociable en todas las actividades que realiza la empresa: el 60% manifiestan que casi siempre son sociables en todas las actividades que realiza la empresa (Tabla 3). Estos resultados coinciden con la investigación de Sánchez (2020) donde manifiesta que el 89.47% de los colaboradores encuestados indican que forman parte de las reuniones que realiza su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Esto demuestra que en la totalidad de los trabajadores vienen ser sociables y participativos en las actividades laborales o reuniones que la empresa programa con el objetivo de poder congeniar con todos los integrantes de la empresa, es una buena manera de poder mejorar comunicación y solucionar problemas que se suscitaron en la empresa, ser sociable en la empresa puede traer muchos beneficios a la empresa por que los trabajadores conocen a gente nueva, personas que nunca se saludaron y esto mejorara el trabajo en equipo y sobretodo mejorar la relación con el jefe, una buena manera de conocer gente con las cuales podrías planificar a futuro negocios o alianzas.

Se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo: el 60% mencionan que casi siempre se sienten tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo (Tabla 3). Pero contrasta con la investigación de Castillo (2017) donde resalto que el 55.17% de trabajadores dice que no existe día en el que haya un ambiente laboral favorable. El trato con respeto simboliza la carta de

presentación de los trabajadores hacia los clientes, una primera buena impresión y cordialidad para que la empresa crezca tanto en la imagen como con la competencia, ya que el trato amable y con respecto entre compañeros se refleja en la atención y es fundamental para que la empresa pueda lograr su objetivo, el entorno de trabajo puede ser mejor para los que lo integran por que un buen trato generara un ambiente cálido y saludable porque los empleados disfrutaran más lo que están haciendo por que no tendrán en que preocuparse por que saben que el respeto y la confianza abunda dentro de la empresa y es honesto, la importancia de tener un buen respeto laboral dentro de la organización es que va generar una mayor satisfacción laboral, porque los trabajadores podrán intercambiar ideas y conocimientos y esto podrá generar una mayor productividad.

Cree que hay conflictos dentro de la empresa: el 80% manifiestan que nunca creen que hay conflictos dentro de la empresa (Tabla 3). Estos resultados coinciden con la investigación de Guerra (2019) donde manifiesta que el 31,0% consideran que no hay conflictos al interior. Esto demuestra que en la totalidad de los trabajadores de las organizaciones mencionan que no existen conflictos dentro de la organización, ya que son los causantes de los cierres de algunas empresas ya que estos conflictos dañan la comunicación entre los trabajadores y se genera un mal clima dentro de las empresas.

Tabla 4. Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Cree que la comunicación es adecuada en la empresa: el 80% manifiestan que casi siempre creen que la comunicación es adecuada en la empresa (Tabla 4). Pero contrasta con la investigación de Castillo (2017) donde menciono que el 58.62% de trabajadores

tiene dificultades para comunicarse ya que algunas veces se comunican y la información no es fluida, clara y los propietarios de la empresa no permiten el intercambio de ideas en horas de trabajo. La clave principal del éxito en las empresas es la comunicación, ya que dentro de una organización viene hacer fundamental porque genera mayor confianza con todos los integrantes, favorece mucho la relación entre compañeros porque aumenta la amistad y la confianza, una buena comunicación mejorara la resolución de problemas porque tendrán más claro el motivo, los trabajadores tendrán más confianza al momento de esperar una respuesta por parte de sus compañeros ya que será una respuesta calmada, los trabajadores podrán concentrarse mejor en el trabajo porque el ambiente laboral será pacífica y de buenos pensamientos.

Demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo: el 60% mencionan que siempre demuestran sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo (Tabla 4). Pero contrasta con la investigación de Figueroa (2018) donde manifiesta que el 60% manifiestan que no hay buena relación entre compañeros de trabajo. La solidaridad y la empatía son valores que hace diferente a una empresa del resto, porque la empatía entre compañeros es fundamental porque mejora el rendimiento de los trabajadores por que los compañeros se apoyan entre sí por que atienden sus necesidades, una buena forma de llegar a un buen acuerdo entre ambos porque saben escuchar y demuestran preocupación uno del otro, la empatía dentro de una empresa puede crecer por que se crea un ambiente de apoyo mutua y hará que el entorno de trabajo se más agradable.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores la empresa pollería Lizeth tienen un buen liderazgo por parte de los dueños, podemos ver que los dueños estimulan mucho lo que es el trabajo en equipo, el trabajo en equipo es una herramienta muy poderosa ya que fortalece a la empresa y mejora la comunicación entre todos los integrantes de la pollería, disminuye los conflictos y genera más seguridad entre ellos, los dueños de la pollería mantienen la motivación a sus trabajadores ya que siempre toman buenas decisiones que podrán beneficiarlos y esto genera confianza y seguridad. Donde el 60% mencionan que siempre el gerente estimula el trabajo en equipo, el 80% mencionan que siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo, el 80% manifiestan que casi siempre el gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores y el 100% manifiestan que casi siempre se sienten motivados por la empresa.

La mayoría de los trabajadores la empresa pollería Lizeth son motivados en el trabajo, de los dueños es mantener una igualdad entre todos para que esto no genere algún desconforme por parte de algún trabajador, la empresa siempre observa los logros y los ganas de trabajar de cada uno y en base a esto poder dar alguna bonificación o cualquier tipo de estímulo que pueda aumentar su motivación, un porcentaje de los trabajadores mencionan que pocas veces son discriminados que los dueños de la pollería no crean un ambiente de igualdad, lo principal es crear un ambiente donde se pueda calificar por igual a todos. Donde el 60% manifiestan que casi siempre la empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual, el 60% manifiestan que nunca se sienten discriminados por parte de la organización y el 80% manifiestan que pocas veces la organización trata con desigualdad a los trabajadores.

La mayoría de los trabajadores la empresa pollería Lizeth menciona que tienen días de descanso donde los administradores realizan actividades y dan reconocimientos ya sea

por algún día festivo o por ejemplo algún cumpleaños lo que va generar una motivación y satisfacción, donde los trabajadores se van sentir importantes dentro de la organización y esto podrá mejorar su rendimiento laboral, un porcentaje de los trabajadores mencionan que casi siempre son sociables por que la empresa siempre estimula el respeto tanto los dueños hacia los trabajadores como ellos con los clientes, viendo estos resultados podemos ver que la empresa tiene un minino porcentaje en conflictos ya que los trabajadores se sienten bien tratados y reconocidos. Donde el 60% manifiestan que casi siempre son sociables en todas las actividades que realiza la empresa, el 60% mencionan que casi siempre se sienten tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo y el 80% manifiestan que nunca creen que hay conflictos dentro de la empresa.

La mayoría de los trabajadores la empresa pollería Lizeth mencionan que casi siempre existe una comunicación dentro de la empresa, los años de administración pueden generar mucha confianza y que poco a poco puedan descuidar la comunicación que existe y que a largo plazo genere algunos problemas, ya que es herramientas muy importante para la empresa. Donde el 80% manifiestan que casi siempre creen que la comunicación es adecuada en la empresa y el 60% mencionan que siempre demuestran sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo.

Con los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora que tiene por finalidad poder brindar todas las herramientas necesarias para poder mejorar el clima organizacional dentro de la pollería Lizeth, aumentar su productividad y mejorar servicio de calidad y poder cubrir mejor las necesidades de los consumidores, una manera de poder fidelizarlos y permitir un mejor crecimiento.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Aumentar las capacitaciones a sus colaboradores en base al trabajo en equipo y los beneficios que otorga el trabajar en equipo tanto para la empresa como para ellos mismos, una empresa que tenga una buena producción tanto en el proceso de su producto como en el buen trabajo en equipo motiva a la gerencia y esto genera que la gerencia tome mejores decisiones en beneficio de sus trabajadores para generar más confianza y seguridad.

Recomendar a los trabajadores que se involucren más con la empresa generando el trabajado por igual entre sus colaboradores y seguir aumentando la motivación, premiar el desempeño de tus colaboradores aumentara el nivel de satisfacción de los empleados como de la productividad, Se recomienda también realizar capacitaciones en temas fundamentales como los incentivos y tocar temas referidos a la disminución del trato de desigualdad por parte de la organización porque esto generaría algún conflicto.

Incentivar el respeto y el buen trato dentro de la empresa mediante capacitaciones sobre estos puntos muy importantes, festejar por días festivos a los trabajadores como cumpleaños aumentara su nivel de motivación y esto beneficiara a la empresa, los gerentes tienen que tener la iniciativa de querer generar un buen clima dentro de la organización comenzando desde el respeto que se basa en un saludo de buenos días hasta la despedida, son puntos pequeños que muchas empresas hoy en día no le dan la importancia necesaria, mejorar la relación de los colaboradores con la gerencia podrá satisfacer mejor las necesidades y las expectativas que tienen ambas partes.

Promover capacitaciones en base a los temas de comunicación ya que esto podrá generar la disminución de las incomodidades de los colaboradores y aumentar su calidad de trabajo, los gerentes no solo deben preocuparse por los problemas de la organización si

no también dar importancia y preocupación por sus colaboradores incentivar la empatía no solo con los clientes si no también con los trabajadores.

Ejecutar el plan de mejora que se planteó en la presente investigación con las estrategias planteadas que podrán ayudar a cumplir las metas y todos los objetivos propuestos por la empresa, ayudara a mejorar el clima organizacional y aumentar su productividad y sobresalir entre las competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, L. R., Campo, Á. F., & Mendez, A. G. (2015). *EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACION.
- Alcantara , A. (16 de abril de 2018). *La importancia de la relación entre compañeros*. Obtenido de <http://www.miperiodicodigital.com/2018/grupos/pequenosreporteros-216/la-importancia-relacion-companeros-775.html>
- Alvarado, A. Á., Hurtado, R. B., & Yávar, S. K. (2015). *Tesis que se presenta como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniero Comercial en la Especialización de Recursos Humanos*. Colombia.
- Andarcia, D. (27 de Setiembre de 2021). *5 consejos para tener una buena relación con tus compañeros de trabajo*. Obtenido de <https://weremote.net/consejos-buena-relacion-companeros-trabajo/>
- Angelica, N. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Angulo Lopez, E. (2015). *Selección de la muestra*. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/eal/seleccion_muestra.html
- Casas, J. V. (2017). *MANUAL PARA LA ELABORACION DE PLAN DE TESIS Y TESIS UNIVERSITARIO*. Obtenido de https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL_ELABORACION_PLAN_TESIS_UNIVERSITARIA_2017.pdf
- Castellón, L. A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Nicaragua.
- Chiang, M., Martín, J., & núnnez, A. (2016). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.

- Córdova, R. D. (2018). *DISCRIMINACIÓN EN EL PERÚ. ACERCAMIENTO BIBLIOGRÁFICO*. Perú: Investigación y análisis. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2186/DI11.pdf>
- Cueto, J. A. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS FERRETERIAS EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO 2018*. ayacucho.
- De la cruz ortiz, E., & Huaman RuizAngel, A. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA – 2015*. Huancavelica.
- Díaz Castillo, L. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA WORLD COPIERS AMARILIS - HUÁNUCO 2017*. Huanuco. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4113/CLIMA_ORGANIZACIONAL_CASTILLO_DIAZ_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, L. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA WORLD COPIERS AMARILIS - HUÁNUCO 2017*. Huanuco. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2854/CLIMA_ORGANIZACIONAL_RELACIONES_LABORALES_CASTILLO_DIAZ_LISBETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Díaz, L. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA WORLD COPIERS AMARILIS - HUÁNUCO 2017*. HUÁNUCO.
- Díaz, L. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA WORLD COPIERS AMARILIS - HUÁNUCO 2017*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4113/CLIMA_ORGANIZACIONAL_CASTILLO_DIAZ_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Donoso, C. A. (2019). *PLAN DE ESTIMULOS E INCENTIVOS PARA EL AREA ADMINISTRATIVA*. IBAGUÉ.
- Enaho. (2019). *las micro y pequeñas empresas (mypes)*. Perú: Comexperú.
- Estévez, A. (2019). *UN GUÍA PARA PROMOVER LA EMPATÍA Y LA INCLUSIÓN*. Ecuador: Santillana.
- Fernandez, M. (2018). *Relación entre compañeros de clase*.
- Ferraro, C. (2016). *Apoyando a las pymes*. Chile: Compilador.
- FIGUEROA, A. L. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EDUCACIÓN - RUBRO ENSEÑANZA PRIMARIA EN EL DISTRITODE HUARAZ, 2016*. Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5821/CLIMA_ORGANIZACIONAL_EDUCACION_DE_LA_CRUZ_FIGUEROA_ANGELA_L_OURDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca, M. d. (2015). *La comunicacion masiva*.
- Fuentes, N. N. (2019). *LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS HOTELES EN EL CANTÓN QUEVEDO, ECUADOR*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Fuentes, N. N. (2020). *LA MOTIVACIÓN*. Ecuador.
- Gálvez, M. S. (2015). *Análisis de clima organizacional*. Madrid: TEXTOS DE ADMISTRACION SANITARIA.
- Garcia, M. A. (2015). *"EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DELHOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V."*. Guatemala.
- Gerrero, B. A. (2015). *PYMES: GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false

- Guerra Gonzales, N. C. (2019). *PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019*. Ayacucho.
- Guerra, G. N. (2019). *PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019*. Ayacucho.
- Hernández Escobar, A., Ramos Rodríguez, M., Placencia López, B., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A., & Moreno Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de Innovación y. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Huarac, B. M. (2016). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_CLIMA_ORGANIZACION_ANCCO_HUARAC_MINERVA_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huarac, B. M. (2016). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_CLIMA_ORGANIZACION_ANCCO_HUARAC_MINERVA_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inacio, E. J. (2019). *Método de investigación*. Obtenido de <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Jáuregui , K. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/136619>
- Lamas, Z. J. (25 de JUNIO de 2019). *ALICORP: CULTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://modgempresarial.blogspot.com/2019/06/alicorp-cultura-organizacional.html>

- León, J. M. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. ResearchGate.
- Lera, C. I. (2017). *Mérito y desigualdad*. ABC. Obtenido de http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2017/09/07_Lera.pdf
- Luque Parra, D. J., & Luque Rojas, M. J. (2015). *RELACIONES DE AMISTAD Y SOLIDARIDAD EN EL AULA*. Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14035408003.pdf>
- Maldonado, E. F., & Ochoa, E. B. (2017). *Gestion de calidad un enfoque practico*. Guayaquil - Ecuador: Diagramacion.
- Maria, j. C. (2017). *PLAN DE ACCIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES*. Costa rica. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_632585.pdf
- Mariana, P. (2021). *Compartir*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/compartir/>
- Martin, R. (2016). *Definiendo la desigualdad*. santiago: ARQ.
- Martínez López, C. (2015). *Estímulos económicos, exigencias de trabajo y salud en académicos universitarios mexicanos*. . Mexico.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843>
- Maza, A. L. (2018). *INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CONTRATADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES DE LA SEDE DE LIMA*. Lima.
- Opere, M. (2017). *Factores que afectan al clima laboral : De la percepción al entorno*. (P&A, Ed.) Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboralla-percepcion-al-entorno/>
- Ortiz, Ó. C., & Ortiz, J. A. (2015). *SISTEMAS E GESTIÓN DE CALIDAD*. ECOE EDICIONES.

- parra, L. (2017). *RELACIONES DE AMISTAD Y SOLIDARIDAD*. Leader Summaries. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14035408003.pdf>
- Parreño, M. J. (2018). *Igualdad de oportunidades y no discriminación*.
- Pedraza Melo, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*.
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (18 de agosto de 2015). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Pérez, A. M., & Milian, A. J. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública*. Cuba.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad*.
- Puchol. (2016). *DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO*. España: Díaz de Santos. Obtenido de http://fidelmafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/___direccin_de_equipos_de_trabajo.pdf
- Reátegui, B. S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tarapoto.
- Reina, D. D., Reina, D. M., & Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. Obtenido de <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Rodríguez, M. J. (2017). *Medición del clima organizacional*. Obtenido de <file:///C:/Users/LAPTOP/Downloads/Dialnet-MedicionDelClimaOrganizacionalEnUnaPymeDelSectorSe-7828544.pdf>
- Rojas, J. G. (2018). *Manual del director de grupo*. Colombia: Magisterio.
- Rosel, P. d. (2015). *Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza*. Lima metropolitana.
- Rovira, Á. (2020). *La Amabilidad*. REFLEXIONES.
- Sanchez Avila, T. Y. (2019). *PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SALONES DE BELLEZA*,

DISTRITO AYACUCHO, 2019. Ayacucho. Obtenido de BR. SANCHEZ AVILA, TARCIS YOLINA

Sanchez Bancayan, K. J. (2020). *GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES, CENTRO DE VICE, SECHURA, 2019.* Piura.

SANCHEZ BANCAYAN, K. J. (2020). *GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES, CENTRO DE VICE, SECHURA, 2019.* piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16806/CLIMA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_BANCAYAN_KARLA_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SEGOB. (2016). *Cómo vamos la paz.* Obtenido de <https://www.comovamoslapaz.org/que-es-la-igualdad-de-oportunidades-laborales/>

Thompson, I. (2017). *DEFINICIÓN DE NECESIDAD.*

Torrecilla, O. D. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.*

Torrecilla, O. D. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.*

Turienzo, R. (2016). *EL PEQUEÑO LIBRO DE LA MOTIVACIÓN.* España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

ULADECH. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN.* Chimbote.

Uribe, P. J. (2015). Editorial El Manual Moderno. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39714>

Vergara, M. A. (2015). *CONFIANZA EN EQUIPOS DE TRABAJO .* Bogotá.

Vizcaíno, A. d. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios.* Mexico.

Yang, Y. (2016). *PROCESO DE COMUNICACIÓN.* Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>

Zumaeta, J. (20 de Agosto de 2018). (E. comercio, Ed.) *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral.* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Zumaete, J. (2020). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral.* LIMA: EL COMERCIO.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		x	x													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación.				x												
5	Mejora del marco teórico.					x											
6	Redacción de la revisión de literatura.					x											
7	Elaboración del consentimiento informado (*).						x										
8	Ejecución de la metodología.						x										
9	Resultados de la Investigación.							x									
10	Conclusiones y recomendaciones.								x								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									x	x	x	x				
12	Reacción del informe final.													x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															x	
15	Redacción de artículo científico.																x

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable del estudiante			
Categoría	Base	numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresión	0.10	10 hojas	1.00
Impresión para la encuesta	0.20	2 copias	0.40
Fotocopia de todo la investigación	0.10	40 hojas	4.00
Lapiceros	0.50	5	2.50
Pasaje	0.50	15	7.50
Servicio			
Uso de Turnitin	0	0	0
Sub total	2.40	92	15.40
Presupuesto no desembolsable de la universidad			
Categoría	Base	numero	Total (S/.)
Servicio			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Soporte informativo	40.00	2	80.00
Sub total			480.00
Total (S/.)			495.40


Anexo 3. Cuadro de sondeo**EMPRESAS REGISTRADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS****NAZARENO**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL	GIRO	NOMBRE COMERCIAL
1	Galindo Conde Alfredo	Restaurante Chifa	Chifa Otto
2	Carhuas Alanya Rubi	Restaurante	Restaurante Chifa Pollería El Buen Sabor
3	Quispe Zamora John Mayco	Pollería, Chifa, Restaurante	Pollería, Chifa, Restaurante
4	Juana López Anchi	Restaurante	Restaurante Chifa Doña Juanita
5	Pillaca Espillco Zenon Arcadio	Restaurante	Restaurante Chifa
6	Velázquez Romero Rufino	Pollería, Chifa	Pollería, Chifa

Anexo 4. Consentimiento

Consentimiento informado de la encuesta realizado para los trabajadores de la pollería "LIZETH".

✚ MARTINEZ ESCALANTE, Witman


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

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 POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020**. Y es dirigido por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Describir el Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías. caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 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 del N° celular 945797234. Si desea, también podrá escribir al correo yhemikevinagueroromero@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 Chimbo.


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

Nombre: Witman Martinez Escalante

Fecha: 20/10/20


Correo electrónico: Sagui.kario@chadmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

2020/10/20 15:48


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

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 POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020**. Y es dirigido por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 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 del N° celular 945797234. Si desea, también podrá escribir al correo yhemikevinagueteromero@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: David Gutierrez Flores

Fecha: 20-10-20


Correo electrónico: David2019@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

2020/10/20 15:48


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LIMA ANGELLES
(CHIMBOTE)

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

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 POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020**. Y es dirigido por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 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.

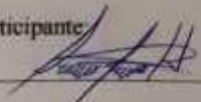
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° celular 945797234. Si desea, también podrá escribir al correo yhemikevinaguerotomero@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

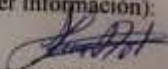
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Huberth Yunior Barrientos Guadalupe

Fecha: 20/10/2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - UCLADEC CATÓLICA

2020/10/20 15:47

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

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 POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020** Y es dirigido por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 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 del N° celular 945797234. Si desea, también podrá escribir al correo yhemikevinagueroromero@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: Rufino Velasquez Romero

Fecha: 14/10/2020


Correo electrónico:

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):




UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

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 POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020**. Y es dirigido por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 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 del N° celular 945797234. Si desea, también podrá escribir al correo yhemikevinagueroromero@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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Oladia Huamarca Ochanter

Fecha: 10-10-20

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

2020/10/20 15:4

Anexo 5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO
POLLERIAS: CASO POLLERIA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS
NAZARENO, AYACUCHO 2020.

Estimado Señor (a):

La presente encuesta es anónima, y forma parte de un trabajo de investigación titulada
“**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO POLLERIAS: CASO POLLERIA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS
NAZARENO, AYACUCHO 2020**” que tiene por finalidad recolectar información, se
le ruega total sinceridad.

INTRUCCIONES:

- Leer detalladamente las preguntas y responder con total sinceridad.
- La calificación de cada pregunta es en una escala de 1 a 5 marcando con aspa (x) la alternativa que le parezca adecuada.

ESCALA DE VALORACIÓN				
NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5


DATOS GENERALES

GÉNERO: MASCULINO () FEMENINO ()

Nº	Var.	Ítems	VALORACIÓN				
1	Liderazgo	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2		¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	1	2	3	4	5
4		¿Usted se siente motivado por la empresa?	1	2	3	4	5
5	Igualdad de oportunidades	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	1	2	3	4	5
6		¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	1	2	3	4	5
7		¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	Relación entre compañeros	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	1	2	3	4	5
09		¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10		¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	Comunicación	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
12		¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

Anexo 6. Validación

Constancia de validación por un especialista


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo Hienal Brayan Díaz Martínez.....

Identificado con DNI 70037532..... Carnet de colegiatura N° 26512.....

Con el grado de Licenciado en Administración.....

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos de encuesta, elaborado por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin para afecto de su aplicación a los sujetos de la población muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho... 08... de Setiembre del 2020


Lic. Adm. Hienal Brayan Díaz Martínez
CLAD. 26512

Firma del experto

2020/10/20 15:48

Anexo

Formato de validación de por los expertos

2020/10/20 15:49

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO:									
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO, 2020									
AUTOR:									
AGÜERO ROMERO, YHEMI KEVIN									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
Pregunta	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso-aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
OE1	LIDERAZGO								
1	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?								
2	¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?								
3	¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?								
4	¿Usted se siente motivado por la empresa?								
OE2	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
5	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?								
6	¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?								
7	¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?								
OE3	RELACION ENTRE COMPAÑEROS								
8	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?								
9	¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?								
10	¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?								
OE4	COMUNICACIÓN								
11	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?								
12	¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?								


 Lic. Adm. General Brayan Díaz Martínez
 CLAD - 26512

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1.Apellidos y Nombres: Centurión Medina Reinerio Zacarias

1.2.Grado Académico: Doctor en Administración

1.3.Profesión: Licenciado en Administración

1.4.Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote

1.5.Cargo que desempeña: Docente

1.6.Denominación del instrumento: Clima Organizacional en las micro y
pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito
de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020

1.7.Autor del instrumento: Agüero Romero, Yhemi Kevin

1.8.Carrera: Administración

II. VALIDACION:

**Ítems correspondientes al instrumento: 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: Liderazgo							
1. ¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	X		X		X		
2. ¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	X		X		X		

3. ¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	X		X		X		
4. ¿Usted se siente motivado por la empresa?	X		X		X		

Dimensión 2 : Igualdad de Oportunidades

5. ¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	X		X		X		
6. ¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	X		X		X		
7. ¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	X		X		X		

Dimensión 3 : Relación entre Compañeros

8. ¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	X		X		X		
9. ¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
10. ¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	X		X		X		

Dimensión 4 : Comunicación

11. ¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	X		X		X		
12. ¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	X		X		X		


Dr. Rainerio Z. Centurión Medina
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD. 02106

DNI N° 18174193

Anexo 7. Hoja de tabulación

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	N	%
El gerente estimula el trabajo en equipo	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	20.00
	Siempre	IIII	4	80.00
	Total	IIII	5	100.00
El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII	4	80.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted se siente motivado por la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII	5	100.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020

Pregunta	Respuestas	Tabulación	N	%
La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	60.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted se sintió discriminado por parte la organización	Nunca	III	3	60.00
	Pocas veces	II	2	40.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	IIII	4	80.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	20.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	N	%
Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	60.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00
Ustedes se sienten tratados con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	I	1	20.00
	Casi siempre	III	3	60.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa	Nunca	III	4	80.00
	Pocas veces	I	1	20.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	N	%
Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	4	80.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00

Anexo 8. Figuras

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

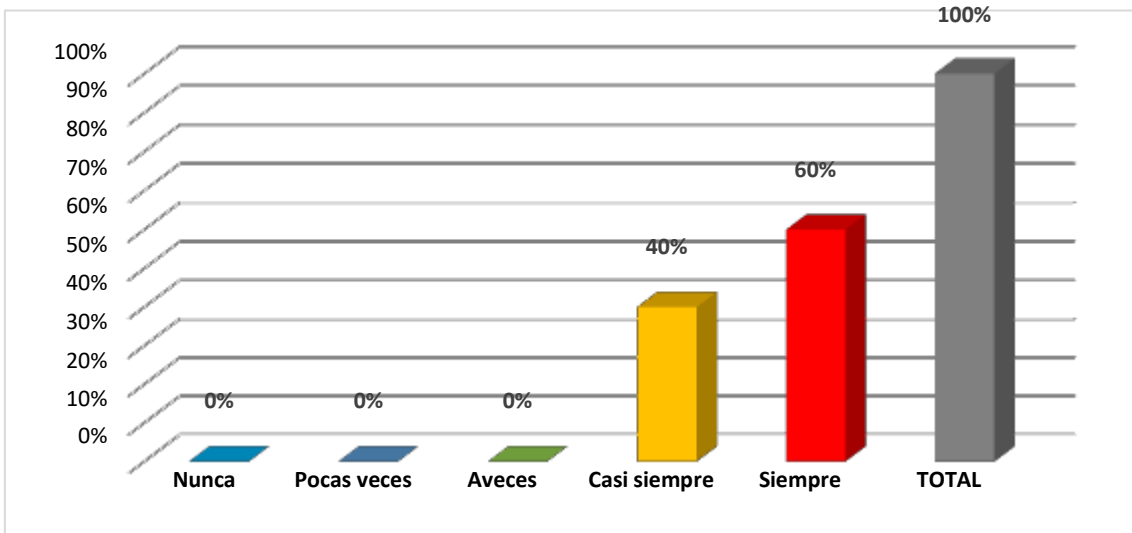


Figura 1 El gerente estimula el trabajo en equipo

Fuente: Tabla 1

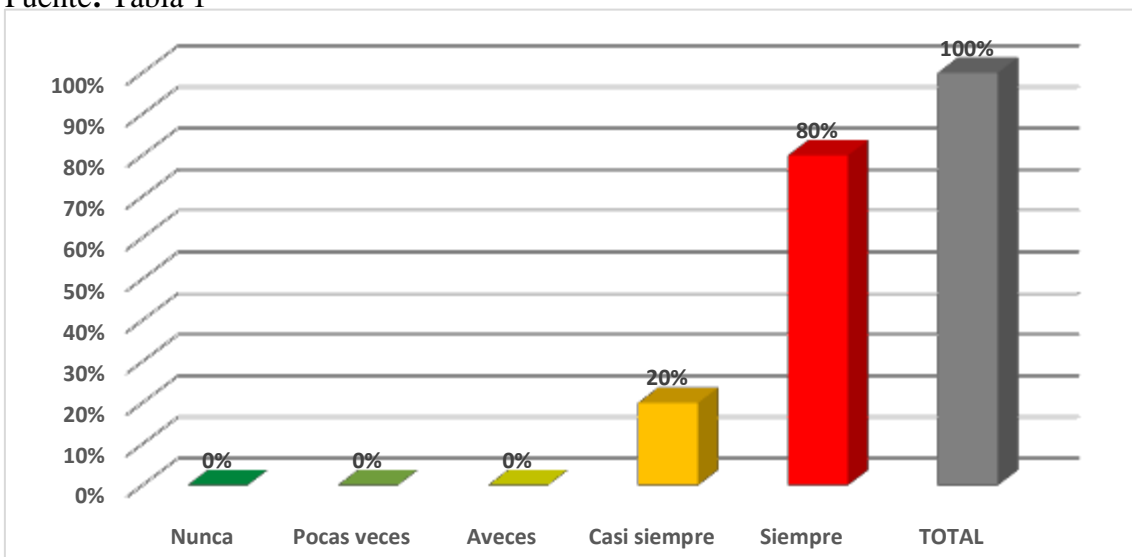


Figura 2 El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo

Fuente: Tabla 1

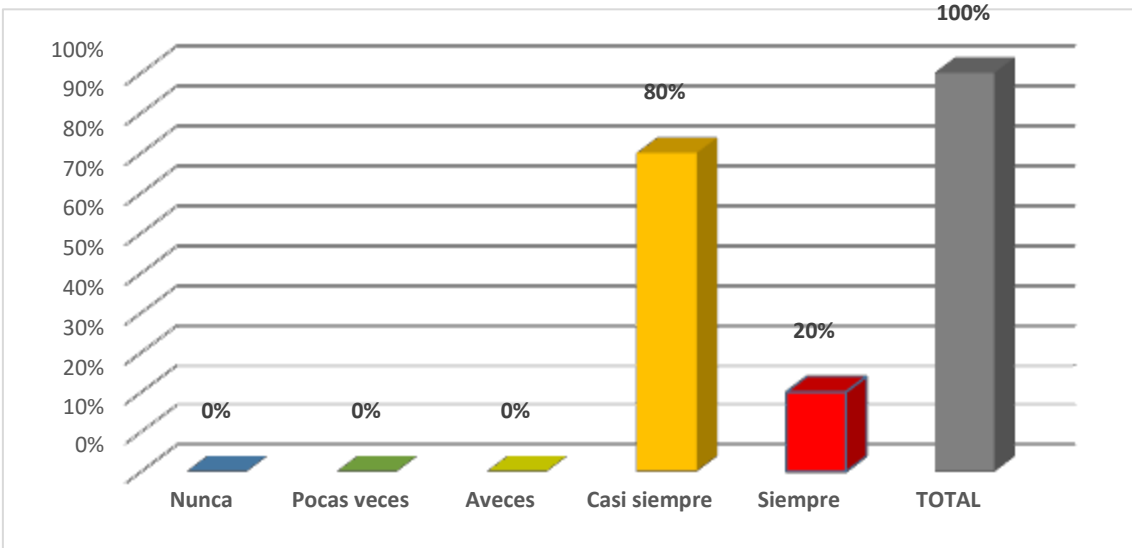


Figura 3 El gerente toma buenas decisiones que beneficien a su grupo de trabajo

Fuente: Tabla 1

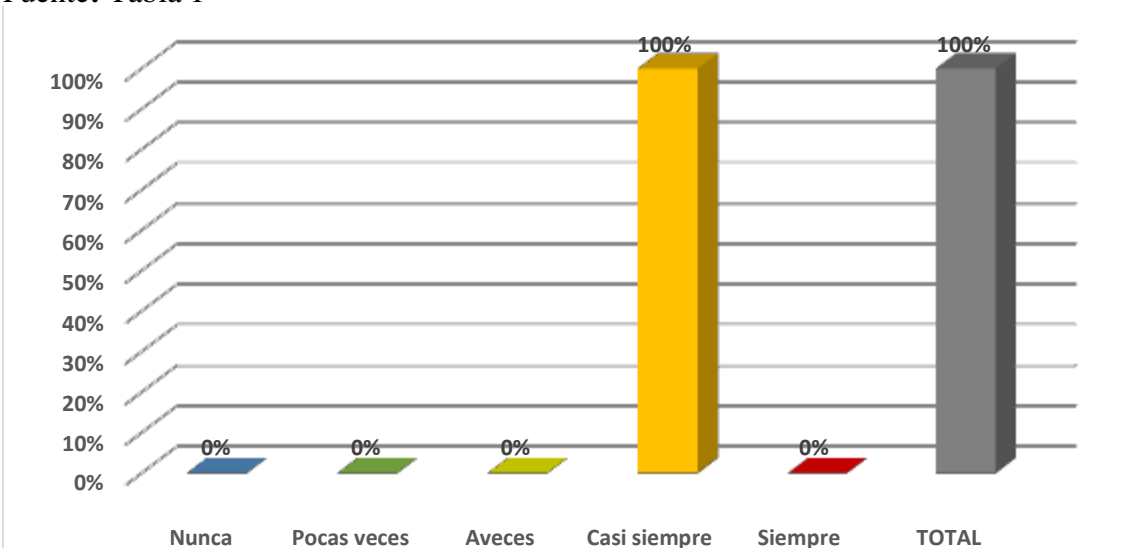


Figura 4 Usted se siente motivado por la empresa

Fuente: Tabla 1

Características de la igualdad de oportunidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020

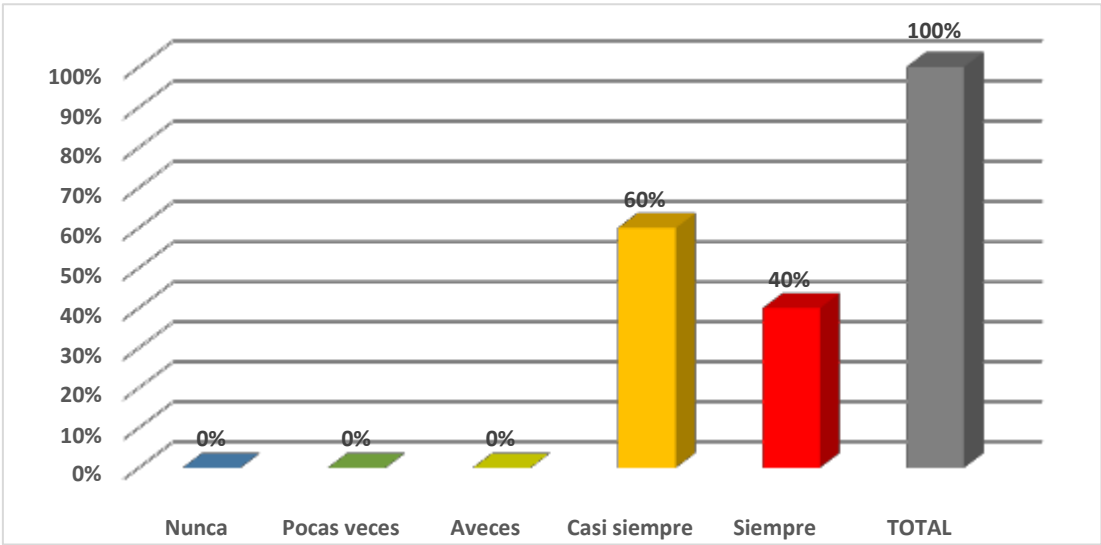


Figura 5 Usted se siente motivado por la empresa

Fuente: Tabla 2

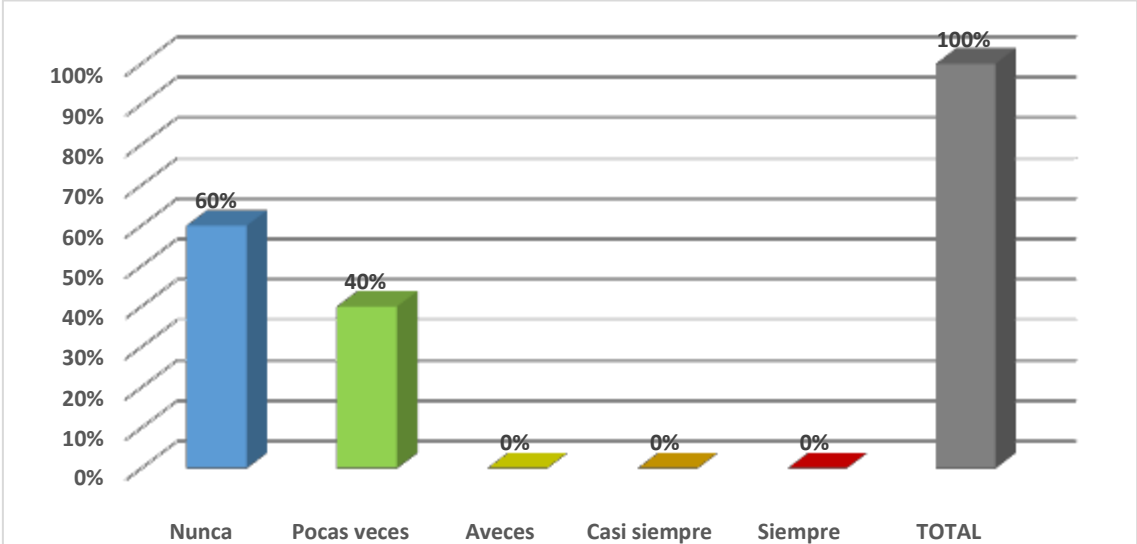


Figura 6 Usted se sintió discriminado por parte la organización

Fuente: Tabla 2

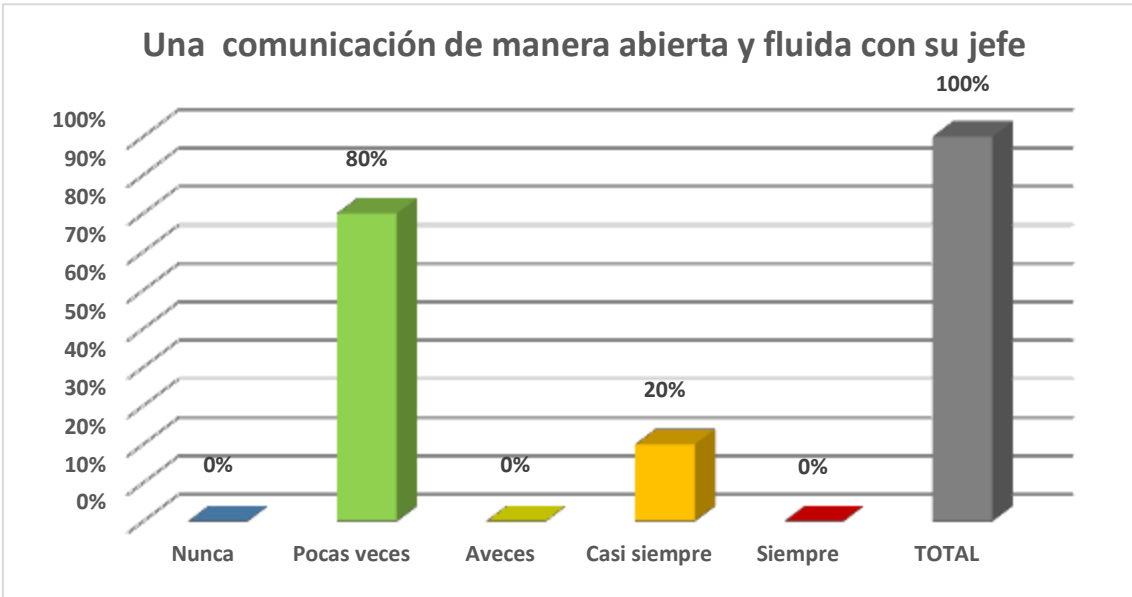


Figura 7 Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores

Fuente: Tabla 2

Características de la relación entre compañeros en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

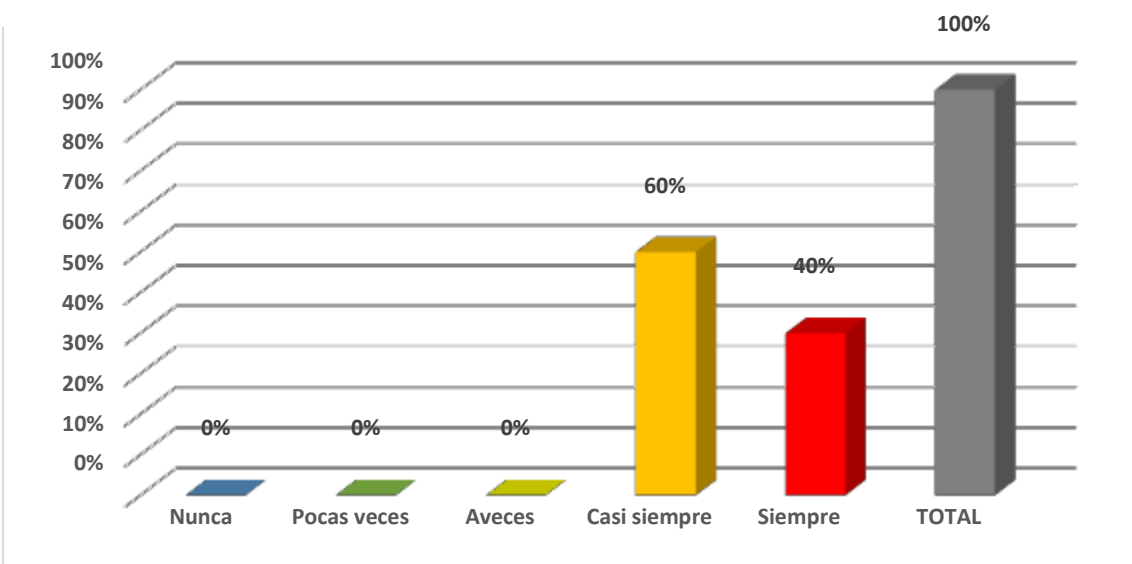


Figura 8 Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa

Fuente: Tabla 3

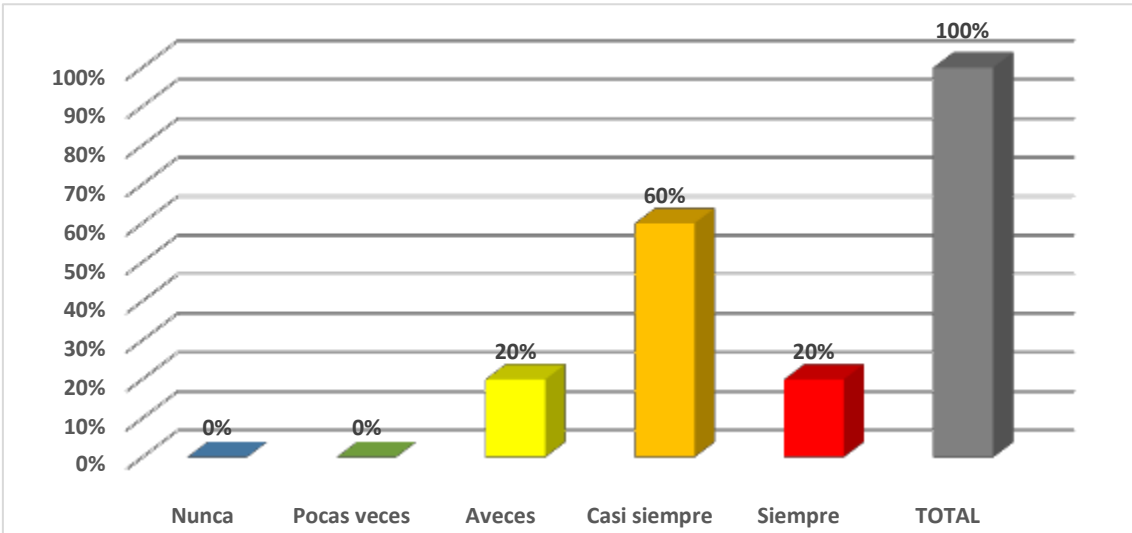


Figura 9 Ustedes se sienten tratados con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 3

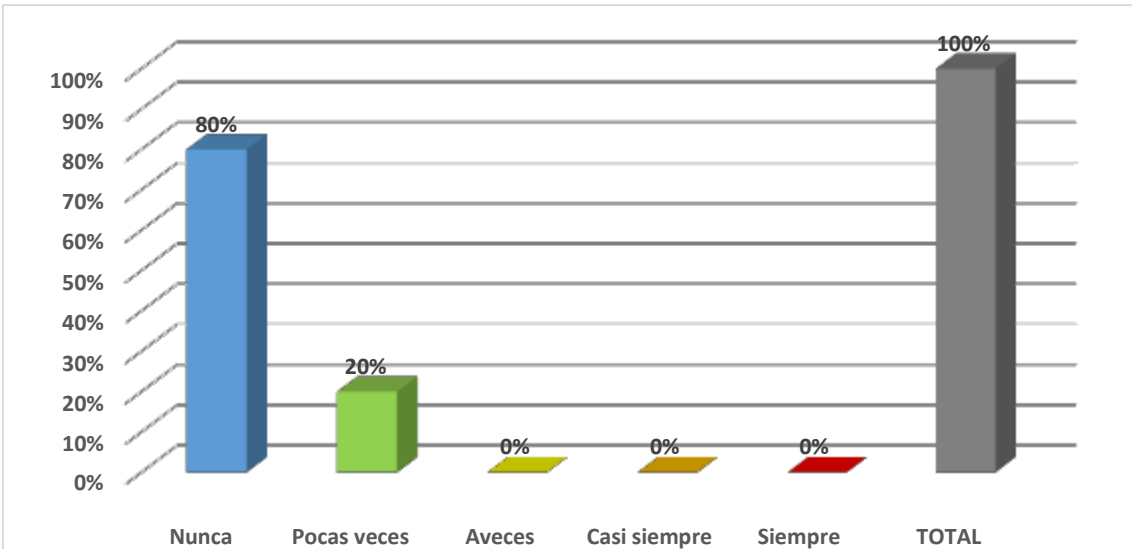


Figura 10 Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa

Fuente: Tabla 3

Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías:
 caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020.

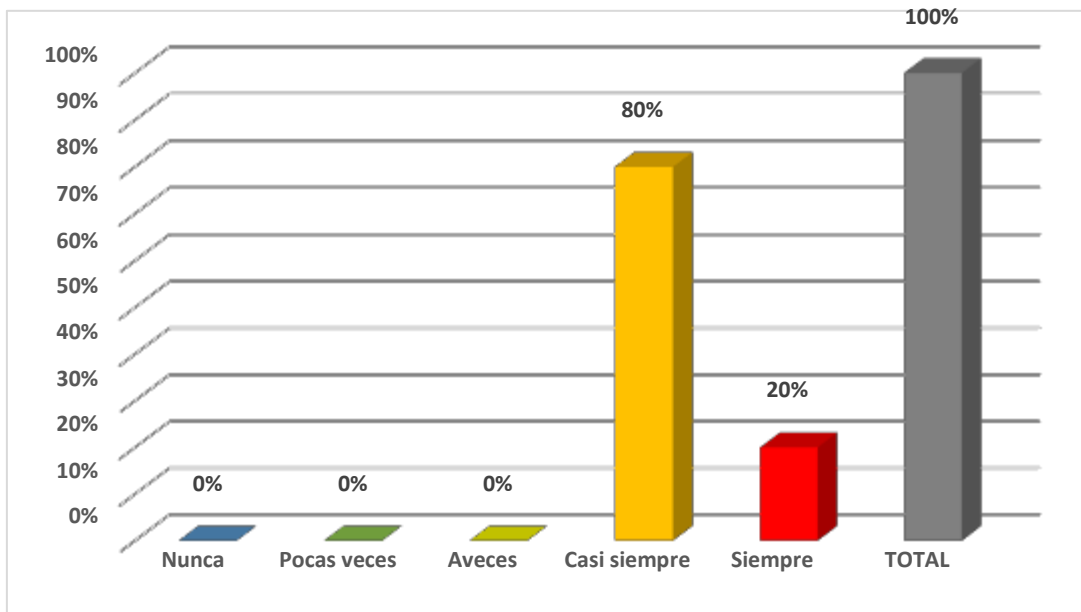


Figura 11 Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa

Fuente: Tabla 4

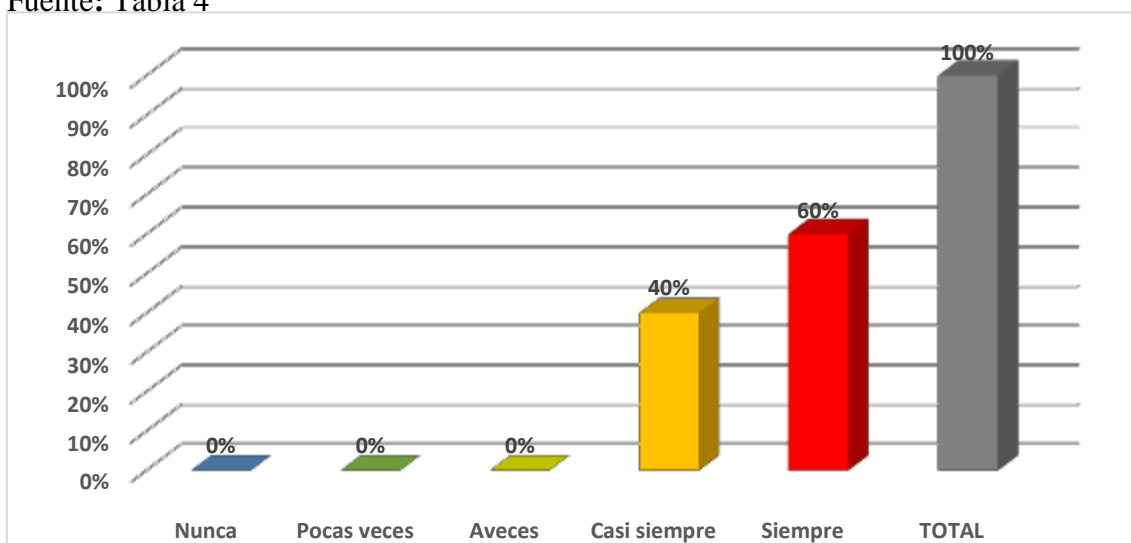


Figura 12 Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 4

Anexo 9. Fotos y evidencias

Evidencias fotográficas de la autorización realizada a la empresa pollería "LIZETH"

- ✓ Regularizando el documento de Solicitud por parte de la dueña de la pollería "LIZETH"

SOLICITO: Permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación.

SEÑOR: HUARANCCA OCHANTE, Oladia

DUEÑO DE LA EMPRESA DE RESTAURANTES POLLERIA "LIZETH"

Yo, AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin identificado con DNI N° 70179762, con domicilio en la Av. Villa San Cristóbal mz C II 2, ante usted me presento y expongo lo siguiente.

Como estudiante de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) de la carrera profesional de Administración del VIII Ciclo, solicito a usted permiso para realizar una encuesta de su personal para un trabajo de investigación en su organización, el tema a tratar es sobre **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERIAS: CASO POLLERIA LIZETH EN EL DISTRITO DE JESUS NAZARENO, AYACUCHO 2020"**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud, por ser justo y necesario.

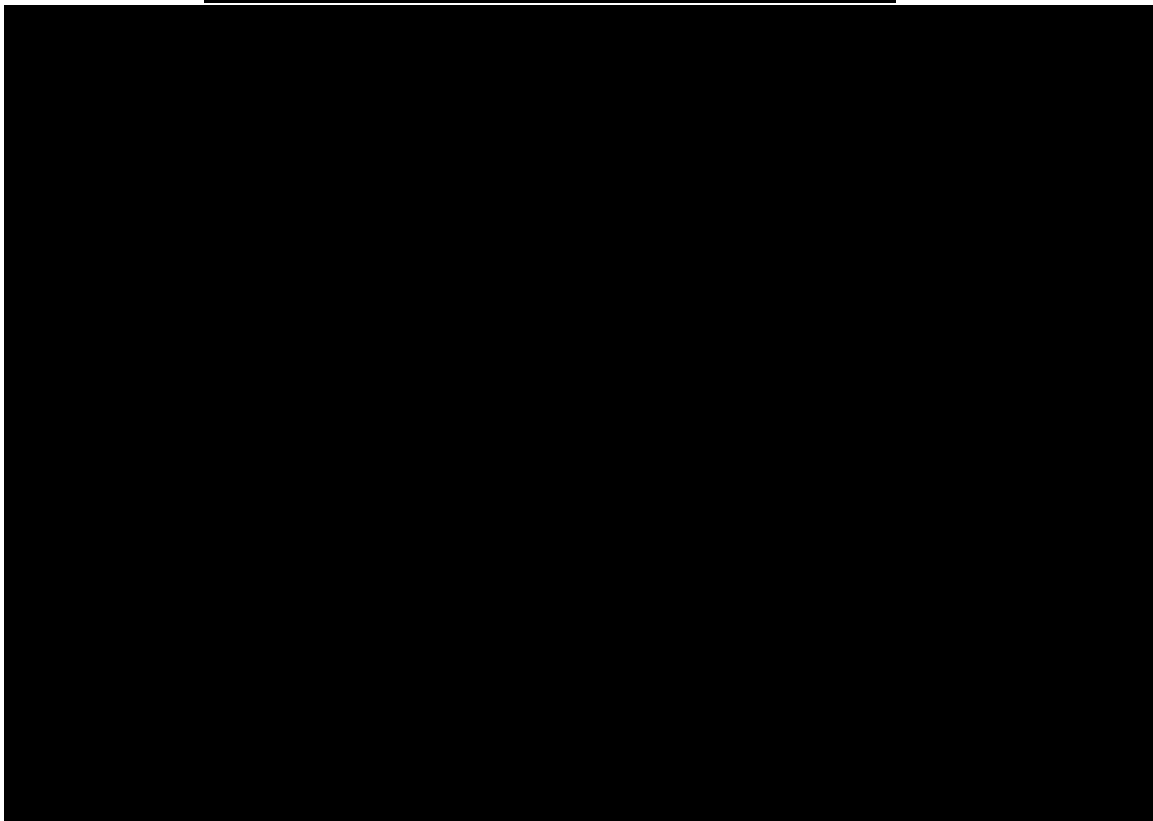
Ayacucho, 31 de Octubre de 2020

DUEÑA:  Oladia Huarancca O.


ESTUDIANTE AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin

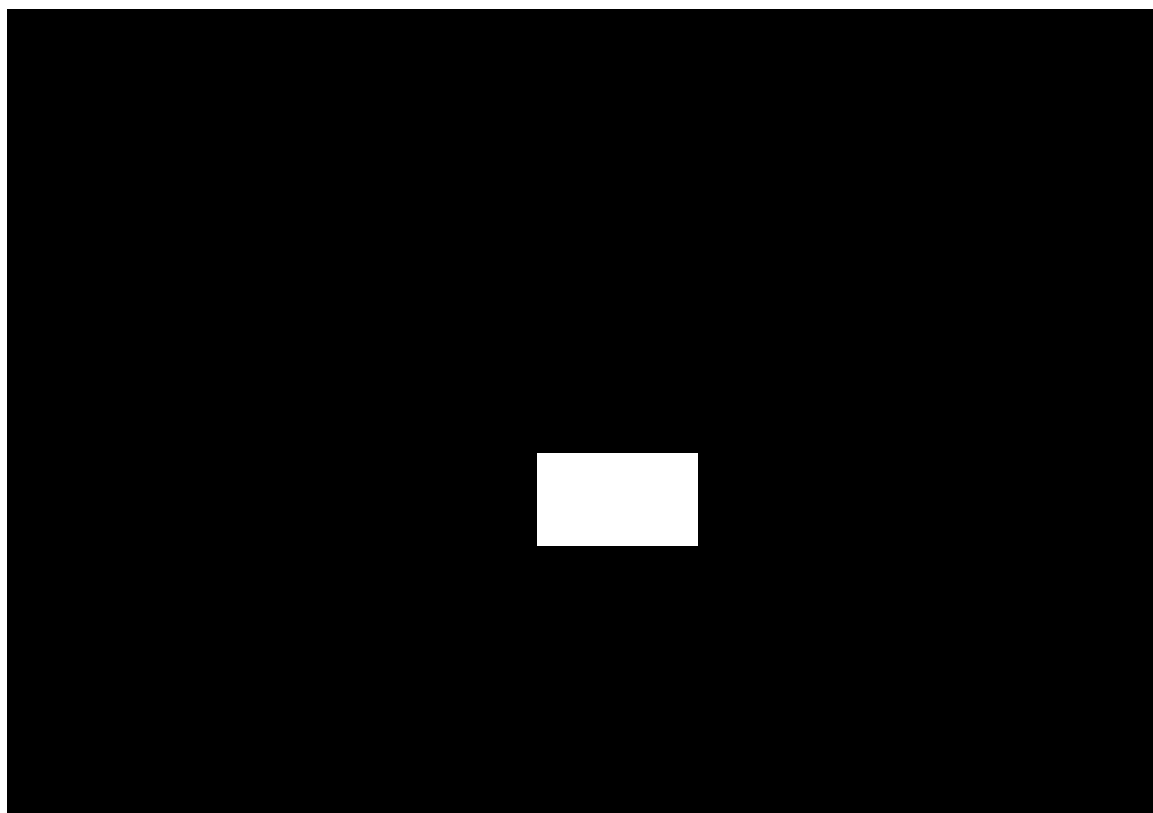
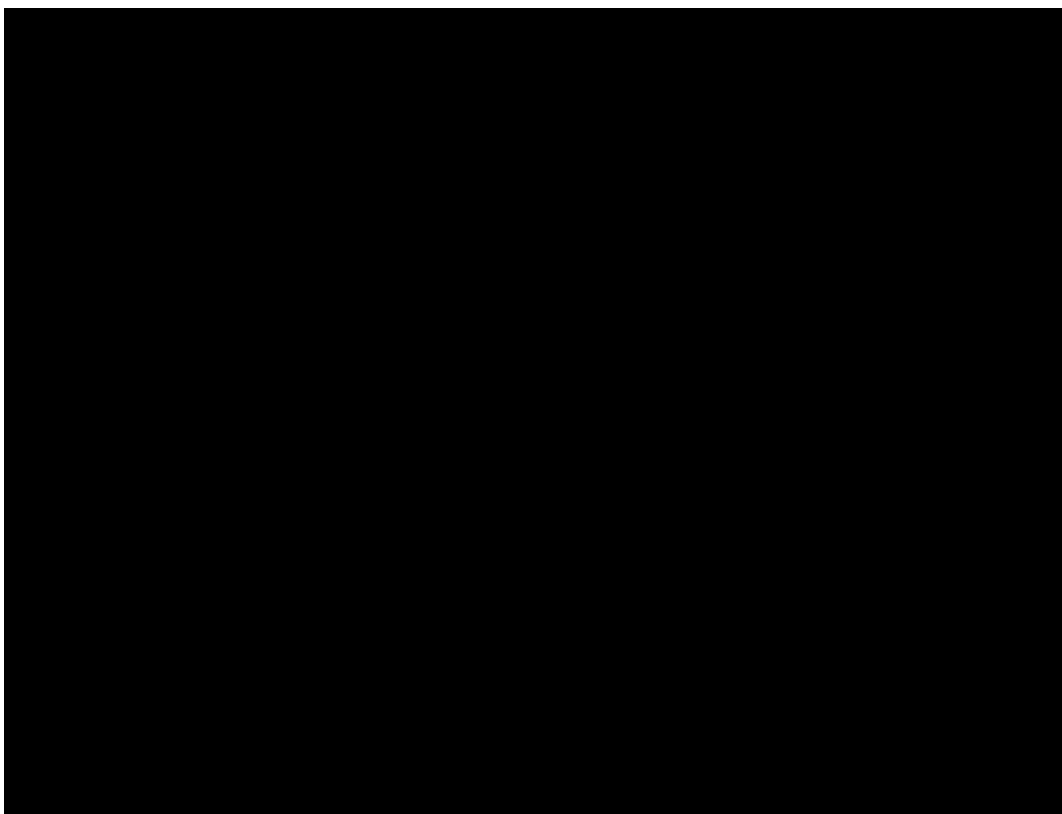
2020/11/1 16:16

- ✓ Evidencia fotografía en el momento de la firma de la solicitud por parte de la dueña de la pollería “LIZETH” el día 31 de Octubre de 2020, horas de las 9:50 p.m. de la noche.

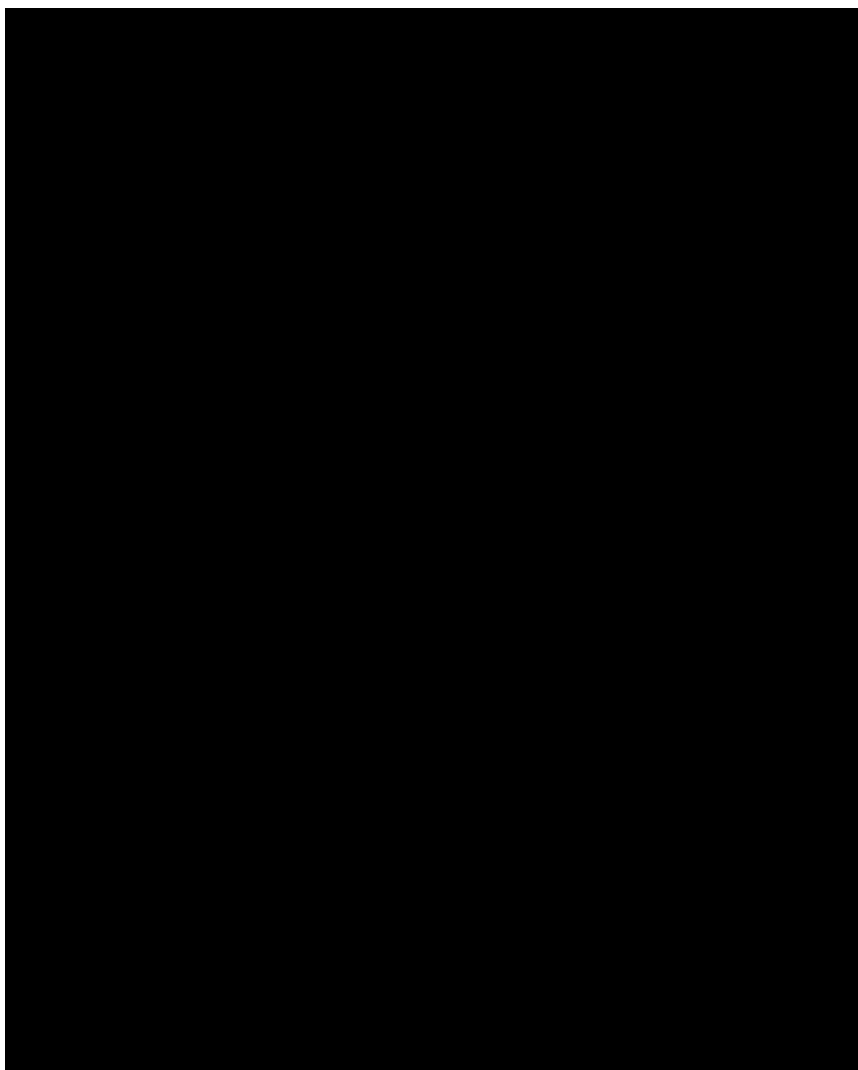


Fotografías con los trabajadores de la pollería LIZETH

Firma de la constancia de consentimiento por parte de los trabajadores



Fotografías del día de la encuesta y validación en la pollería LIZETH por el estudiante AGÜERO ROMERO, Yhemi Kevin.



Evidencia de la encuesta realizada a los trabajadores de la pollería “LIZETH”.

Encuesta numero 1

N°	Var.	Ítems	VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Liderazgo	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2		¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	1	2	3	4	5
4		¿Usted se siente motivado por la empresa?	1	2	3	4	5
5	Igualdad de oportunidades	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	1	2	3	4	5
6		¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	1	2	3	4	5
7		¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	Relación entre compañeros	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	1	2	3	4	5
09		¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10		¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	Comunicación	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
12		¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

2020/10/25 00:24

Encuesta numero 2

N°	Var.	Ítems	VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Liderazgo	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2		¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	1	2	3	4	5
4		¿Usted se siente motivado por la empresa?	1	2	3	4	5
5	Igualdad de oportunidades	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	1	2	3	4	5
6		¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	1	2	3	4	5
7		¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	Relación entre compañeros	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	1	2	3	4	5
09		¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10		¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	Comunicación	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
12		¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

2020/10/25 00:23

Encuesta numero 3

N°	Var.	Ítems	VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Liderazgo	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2		¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	1	2	3	4	5
4		¿Usted se siente motivado por la empresa?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5	Igualdad de oportunidades	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	1	2	3	4	5
6		¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	1	2	3	4	5
7		¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	Relación entre compañeros	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
09		¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10		¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	Comunicación	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
12		¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

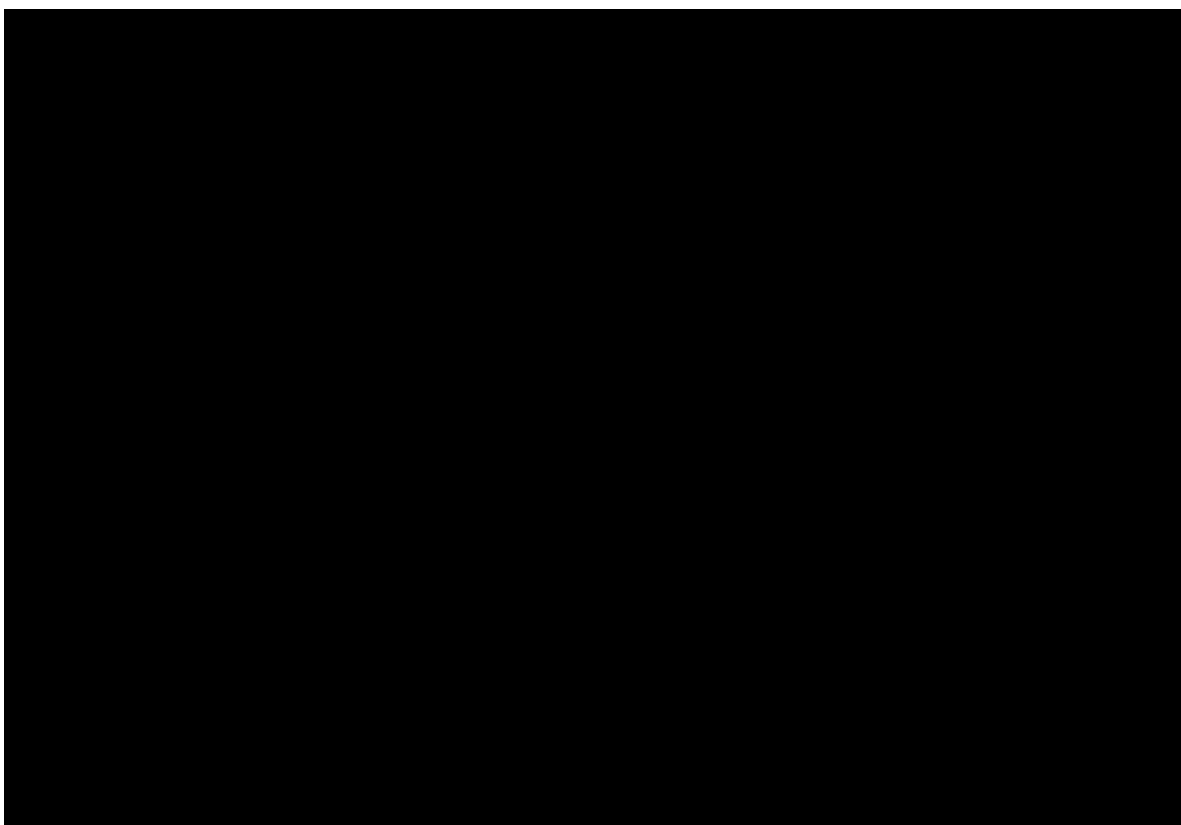
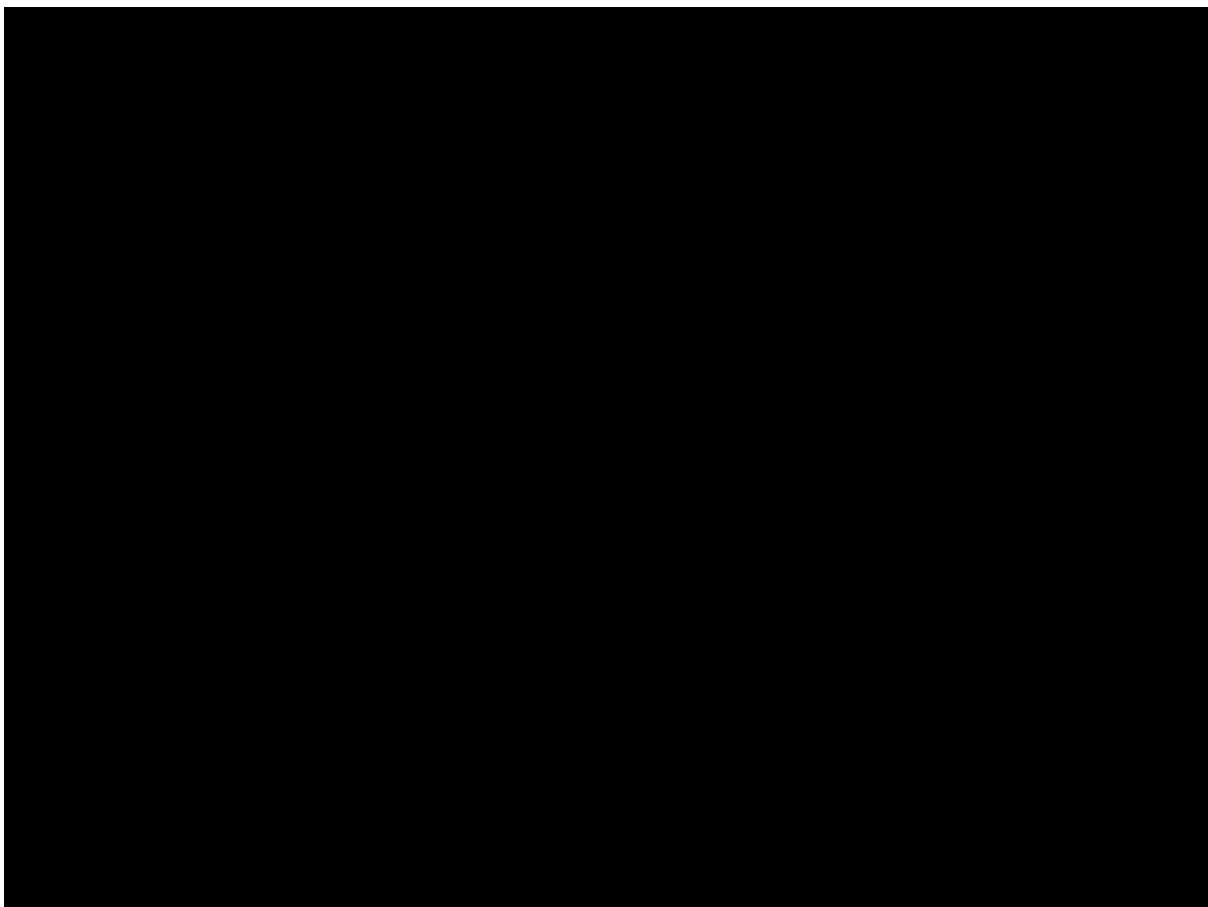
2020/10/25 00:23

Encuesta numero 4

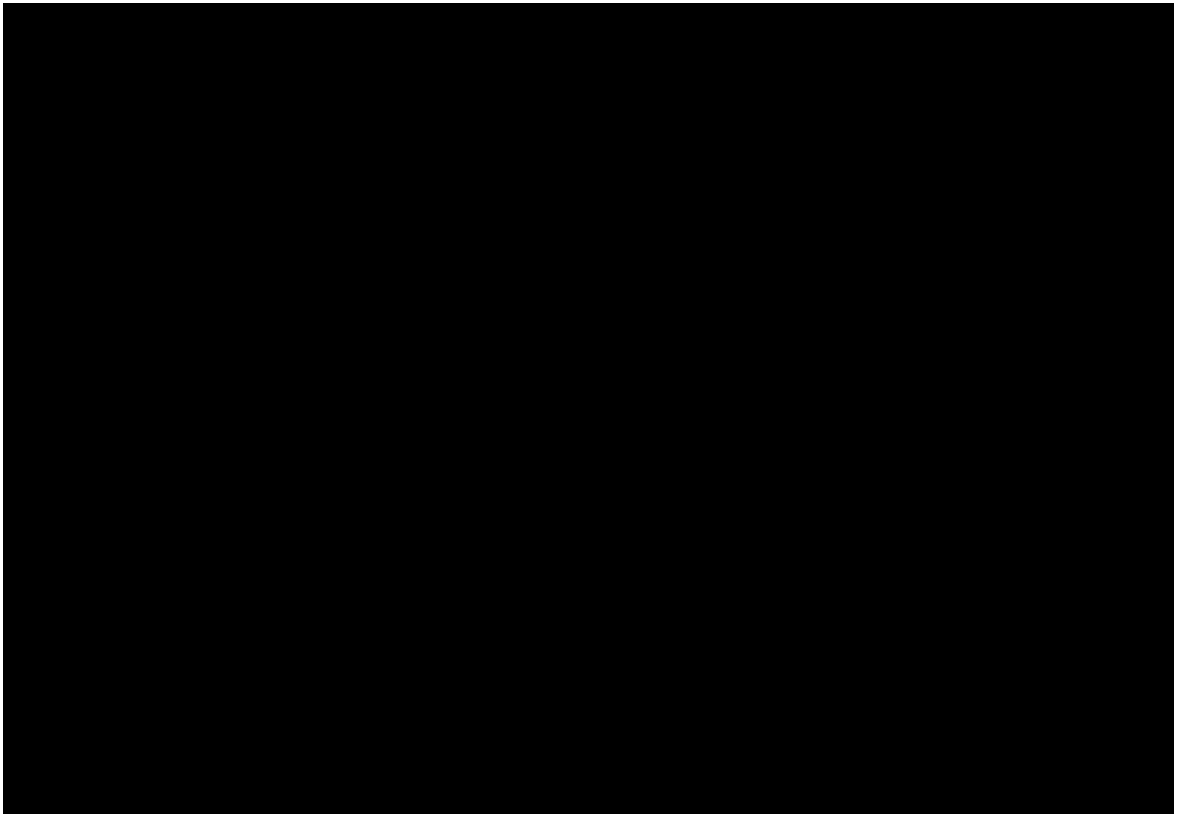
N°	Var.	Ítems	VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Liderazgo	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2		¿El gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿El gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores?	1	2	3	4	5
4		¿Usted se siente motivado por la empresa?	1	2	3	4	5
5	Igualdad de oportunidades	¿La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual?	1	2	3	4	5
6		¿Usted se sintió discriminado por parte la organización?	1	2	3	4	5
7		¿Usted cree que la organización trata con desigualdad a los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	Relación entre compañeros	¿Usted es sociable en todas las actividades que realiza la empresa?	1	2	3	4	5
09		¿Ustedes se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10		¿Usted cree que hay conflictos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	Comunicación	¿Usted cree que la comunicación es adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
12		¿Usted demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

2020/10/25 00:23

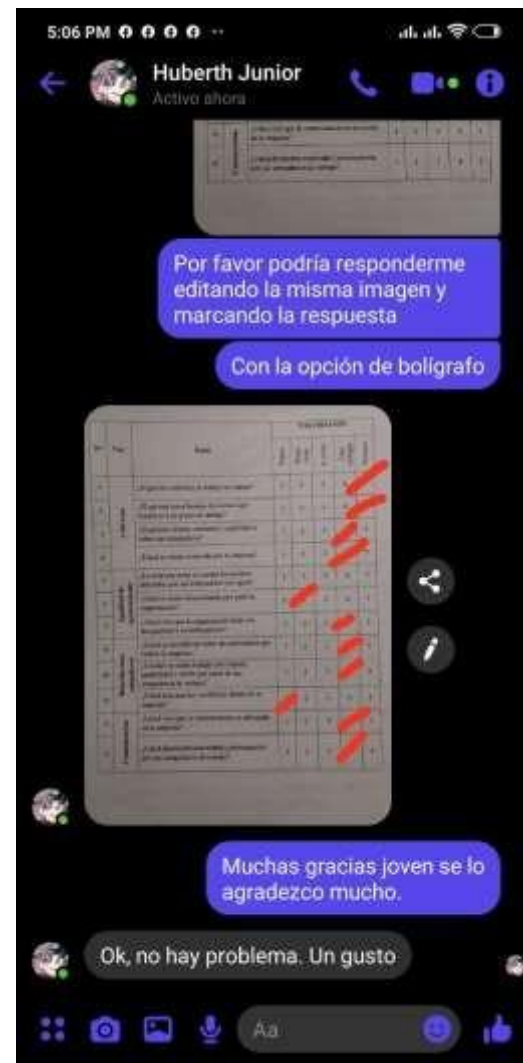
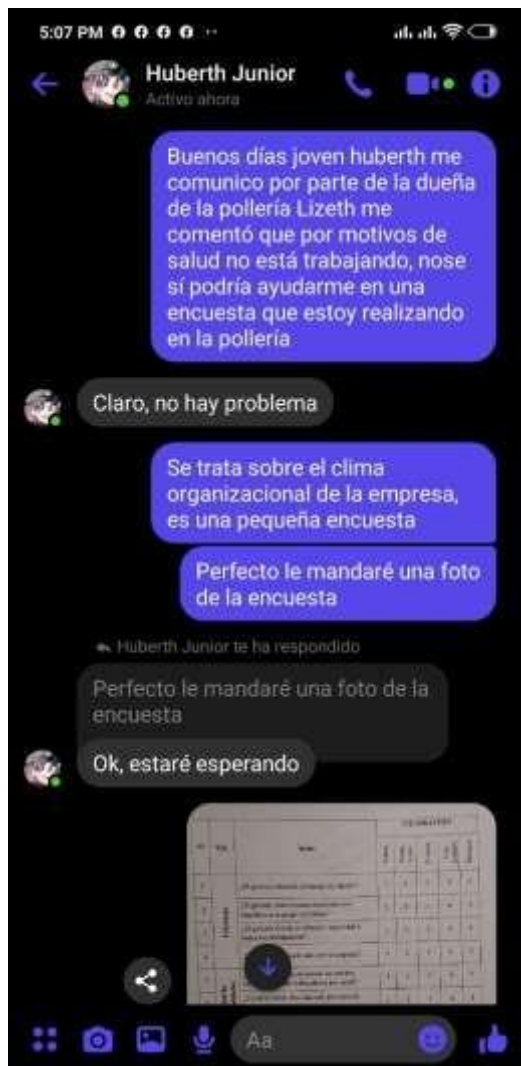
Realizando la encuesta a los trabajadores de la pollería LIZETH el día 19 de octubre de 2020



**Terminando con éxito la encuesta realizada a los trabajadores de la pollería
LIZETH**

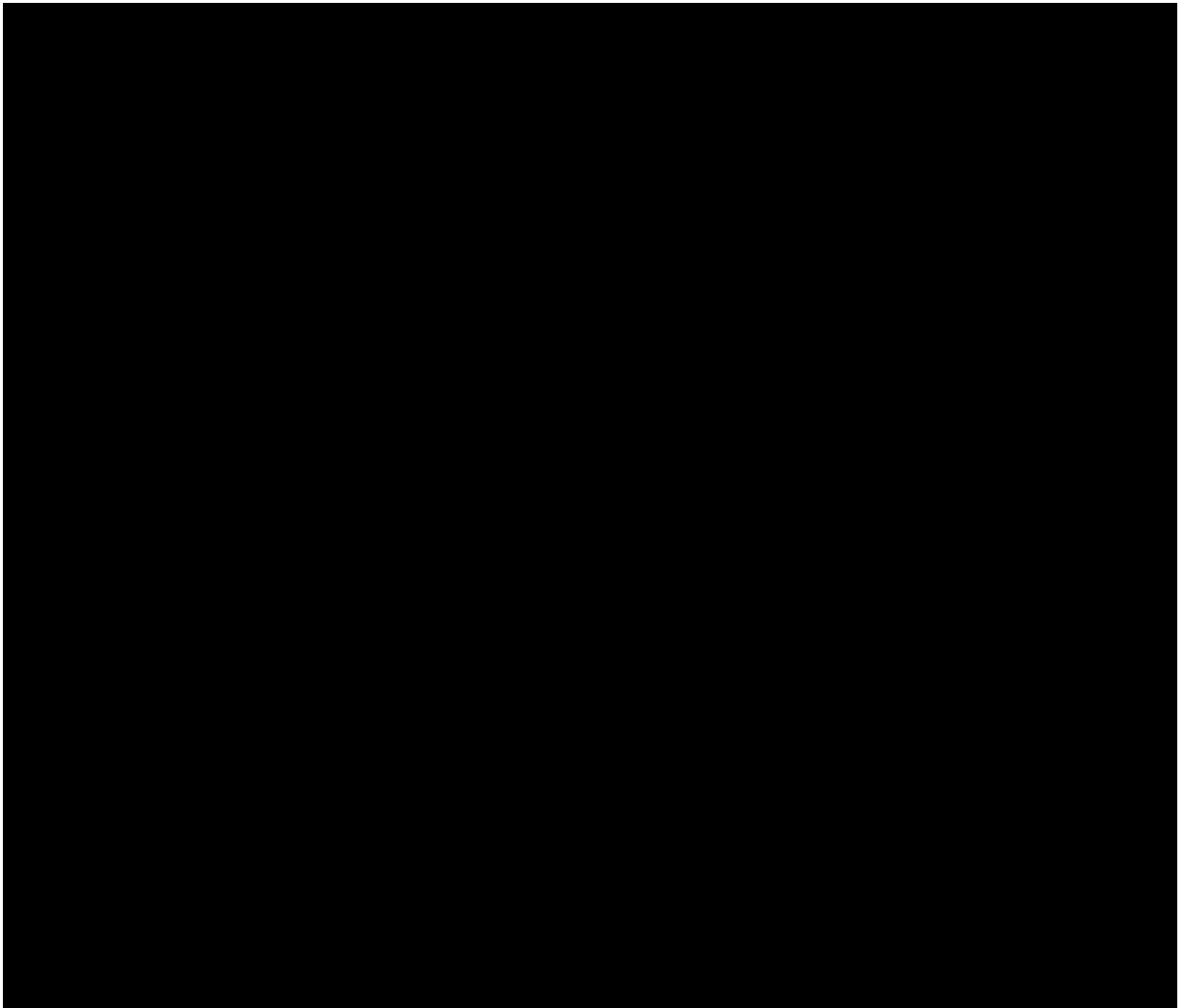


✓ Por motivo de salud 1 trabajador de la pollería LIZETH se encontraba con permiso y se realizó la encuesta remota por medio del FACCEBOK.



BOLETA DE VENTA DE LA POLLERIA LIZETH

Empresa registrada en la SUNAT



Anexo 10. Pantallazo del turnitin

