



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y
ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA MICROEMPRESA DE
AUTO DETAILING JUSCORP S.A.C. DISTRITO DE
AYACUCHO, 2022.

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

AUTOR

SULCA LLIUYA, CLAUDIO

ORCID:0000-0003-0997-4234

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sulca Lliuya, Claudio

ORCID:0000-0003-0997-4234

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Diaz, 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. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia
ORCID:0000-0001-9618-6177

Asesor

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, por su infinito amor y misericordia, que me ha dado la sabiduría necesaria para realizar este informe de investigación.

Dedico esta investigación primordialmente a mis padres Claudio y Apolonia, quienes me dieron la vida y la fortaleza para continuar a través de sus oraciones y por el apoyo económico y moral.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo- de propuesta. La población muestral estuvo conformada por 5 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de 24 preguntas en escala Likert. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% de trabajadores están poco satisfechos con la infraestructura del local, el 60% de trabajadores manifiesta su nada satisfacción con el salario, el 80% se encuentra nada satisfecho con el respeto y trato entre trabajadores, el 60% de trabajadores están poco satisfechos con los beneficios laborales, 80% de trabajadores están nada satisfechos con la migración de compañeros y el 80% de trabajadores se encuentra poco satisfechos con realizar línea de carrera. Se concluye que en la micro empresa en estudio no existe una satisfacción con el ambiente laboral, condiciones, comunicación, respeto y recompensas por lo que existe una mala clima laboral. Además, es alta la rotación de personal por constantes renuncias por migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral, y los trabajadores se van en busca de mejores oportunidades, como salario, mejores recompensas y seguir una línea de carrera. Por lo tanto, el dueño debe implementar estrategias, políticas de mejora continua para la retención de talento y generar un buen clima laboral en beneficio de los trabajadores y empresa.

Palabra Clave: clima laboral, rotación de personal, trabajadores.

ABSTRACT

The main objective of this research was: To establish a proposal to improve the work environment and staff rotation in the auto Detailing JUSCORP S.A.C. District of Ayacucho, 2022. The methodology was non-experimental design - cross-sectional - descriptive - proposal. The sample consisted of 5 workers, the survey technique and its instrument of 24 questions with a Likert scale were used. Obtaining the following results: 60% of workers are not very satisfied with the infrastructure of the premises, 60% of workers express their satisfaction with the salary, 80% are not satisfied with the respect and treatment between workers, 60% of workers are not very satisfied with labor benefits, 80% of workers are not at all satisfied with the migration of colleagues and 80% of workers are not satisfied with pursuing a career path. It is concluded that in the micro company under study there is no satisfaction with the work environment, conditions, communication, respect and rewards, so there is a bad work environment. In addition, staff turnover is high due to constant resignations due to migration, insufficient salary, job instability, and workers leave in search of better opportunities, such as salary, better rewards and following a career path. Therefore, the owner must implement strategies and continuous improvement policies to retain talent and generate a good working environment for the benefit of the workers and the company.

Key Word: work environment, staff turnover, workers.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vi
7. Índice de figuras y tablas.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
III. HIPÓTESIS.....	60
IV. METODOLOGIA.....	61
4.1. Diseño de la investigación.....	61
4.2. Población y muestra.....	62
4.3. Definición y operacionalización de variable.....	65
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
4.5. Plan de análisis.....	68
4.6. Matriz de consistencia.....	69
4.7. Principios éticos.....	71
V. RESUSLTADOS.....	73
5.1. Resultados.....	73
5.2. Análisis de resultados.....	83
VI. CONCLUSIONES.....	94
Aspectos complementarios.....	97
Referencias bibliográficas.....	110
Anexos.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Características de satisfacción del clima laboral en la Micro Empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.....	73
Tabla 2. Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la Micro Empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.....	75
Tabla 3. Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.	77
Tabla 4. Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.	78
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral y rotación de personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción con la infraestructura del local	133
Figura 2. Satisfacción con la seguridad e higiene del local	133
figura 3. Stisfacción con las condiciones de horario y días de trabajo	134
figura 4. Satisfacción con las condiciones de protección de personal(uniforme).....	134
figura 5. Satisfacción con el salario percibido	135
figura 6. Satisfacción con las recompensas	135
figura 7. Satisfacción con el trato y respeto entre trabajadores.	136
figura 8. Satisfacción con el respeto de jefe hacia los trabajadores	136
figura 9. Satisfacción por reconocimiento al trabajador	137
figura 10. Satisfacción por la ayuda a crecimiento personal del trabajador	137
figura 11. Satisfacción con la comunicación entre trabajadores	138
figura 12. Satisfacción con la comunicación entre jefe y trabajadores	138
figura 13. Satisfacción con la migración de compañeros	139
figura 14. Satisfacción con el abandono laboral	139
figura 15. Satisfacción con el sueldo	140
figura 16. Satisfacción con la forma de pago.....	140
figura 17. Satisfacción con la estabilidad de trabajo.....	141
figura 18. Satisfacción con la permanencia en cargo.....	141
figura 19. Satisfacción con el cargo que ocupas actualmente.....	142
figura 20. Satisfacción con oportunidades de crecimiento	142
figura 21. Satisfacción con los beneficios laborales	143
figura 22. Satisfacción con la estimulación laboral	143
figura 23. Satisfacción con línea de carrera	144
figura 24. Satisfacción con las funciones que realizas.....	144

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación de propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022. Está derivado de la línea de investigación de administración y está estructurada de acuerdo al Manual de metodología de investigación científica (MIMI). La investigación busca encontrar los principales problemas del clima laboral y rotación del personal, para luego realizar una propuesta de mejora de manera integral esta variable en estudio es muy idóneo y poco aplicable en los MYPE del Perú y de la región Ayacucho.

El grado de importancia de las microempresas es muy determinante a nivel mundial ya que los MYPES aportan el mayor porcentaje de los empleos formales y en esa misma línea aportan la del PBI mundial. Su impacto se siente ya que los MYPES son uno de los sectores que ayudan al crecimiento y desarrollo del país.

En esa misma línea el impacto de los MYPES a nivel de Perú es determinante ya que es una de las principales fuentes del ingreso de la economía peruana, así mismo genera más del 50% del empleo formal en nuestro país, así como también el gran aporte que general para el PBI nacional y en esa línea ayuda al crecimiento y desarrollo de nuestro país.

Así mismo la importancia de las MYPES radica en que son la principal fuerza en el desarrollo económico del país y con un rol fundamental para la promoción de la actividad emprendedora al fomento de la innovación y la capacidad de diversificación y por si fuera poco los MYPES con diferentes estudios ha quedado demostrado que contribuyen de manera directa al crecimiento del empleo más que las grandes corporaciones.

Con respecto a la Microempresa en estudio en rubro de Auto Detailing JUDCORP S.A.C. del distrito de Ayacucho, es una microempresa muy importante ya que está ubicado en una avenida principal de la ciudad y por fomentar la formalización y nuevas modalidades del detallado de autos y por dar el empleo a varias familias para el crecimiento de estas, en esa misma línea es determinante ya que es una empresa formal que está registrado en REMYPE y cumple con todas las obligaciones de ley tributarias.

A pesar de que las Microempresas son determinantes en nuestra economía y desarrollo del país, presentan y tienen demasiadas falencias en la gestión administrativo empresarial y limitan muchas veces la permanencia y crecimiento en el mercado y una de los problemas que presenta es referente al clima laboral y rotación del personal, que son dos de los indicadores no aplicados y desarrolladas de manera idónea en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Las Micro y Pequeñas Empresa (MYPES) surgieron en el Perú como un fenómeno social y económico, que buscaba responder a muchas de las necesidades insatisfechas de la población más pobre. Nacieron como una alternativa al desempleo y a los bajos recursos económicos, y han ganado protagonismo económico y hoy es vista como un sector generador de empleo e ingresos para la población frente a las limitadas fuentes de empleo asalariada. Asimismo, las MYPES están presentes en casi todas las actividades productivas y es tema de programas económicos en busca de su crecimiento y desarrollo empresarial. Las MYPES viene siendo un factor importante dentro de las actividades empresariales peruanas, es por eso que el Estado a través de sus instituciones correspondientes ha puesto en marcha leyes y programas estatales en favor de su impulso y formalización. Es así, que en el presente trabajo se busca conocer si este impulso

y desarrollo en las MYPES ha contribuido a mejorar su situación analizándolas a partir de los parámetros de producción, empleo, nivel de ventas e índices de formalidad entre los años 2004 y 2010 y destacar que son en la actualidad una opción de desarrollo económico para muchos peruanos (Pereda, 2015)

Definitivamente las microempresas en el rubro de Auto Detailing sufren cambios tecnológicos, administrativos, etc. Que rápidamente tienen que adaptarse al cambio para poder sobrevivir en el mercado empresarial y adaptarse a las nuevas necesidades del cliente exigente del mundo actual. Es importante mencionar que la microempresa en estudio tiene carencias en el manejo del clima laboral y de rotación del personal en la empresa ya que son los principales indicadores para medir el crecimiento y desarrollo de la microempresa, por ello se comenten muchos errores en el manejo del reclutamiento del personal y del clima laboral que afectan de manera directa a los ingresos y al productividad de la unidad en estudio para su crecimiento y adaptación en el mercado, por lo antes mencionado la microempresa corre un riesgo de que no pueda sobrevivir en el mercado por mal manejo del clima laboral y del rotación de personal que no le ayuda de manera óptima para su funcionamiento.

Las principales problemáticas de los MYPES en el mundo varían dependiendo del lugar geográfico del mundo, en este caso nos vamos referir a la unión europea en ella la problemática primordial prima en la escasa competitividad, la abundancia de la informalidad y ausencia de seguridad del gobierno de cada país son los principales pilares que enfrentan las MYPES en su desarrollo y crecimiento. Generalmente esto es ocasionado por la falta de visión y empeño de los gobiernos ya que no realizan ninguna normativa en favor de los

MYPES, como en fortalecer sus estructuras financieras o sacar normativas promoviendo la formalización e incentivando a la competitividad (Huamán, 2018)

En América latina y el Caribe las microempresas son los agentes económicos con mayor capacidad de crear; sin embargo, presentan bajos niveles de productividad y por lo tanto esta es una de las principales causas de la elevada informalidad y la sobrevivencia en el mercado empresarial para contribuir a resolver estos problemas, se requiere una actuación pública que articule políticas de desarrollo productivo orientadas a un reposicionamiento en actividades de mayor productividad e intensivas en conocimiento, combinadas con políticas laborales, educativas y de formación que mejoren la calidad del empleo y el respeto de los derechos laborales; así mismo entre los problemas que se presentan están la falta de conocimiento en clima laboral, rotación de personal, atención al cliente, marketing, ventas etc (Dini & Stumpo, 2020)

En Sudamérica los principales problemas que enfrenta los microempresas son generalmente parecidas a los del Europa como son la falta de capacitaciones, falta de personal con estudios administrativos, falta de apoyo del gobierno, la carencia de estimulaciones para la formalización, etc. para nuestra investigación del autor citado anteriormente señalamos la falta de proceso administrativo como en conceptos del clima laboral, motivación del personal, productividad, rotación, reclutamientos, temas fundamentales que sirve para el desarrollo y crecimiento de los microempresas y estas no son aplicadas de manera adecuada en ellas por ello enfrenta consecuencias como quiebre, desbalanceases, baja productividad, la alta rotación, etc.

A nivel Perú, los ejes problemáticos que aquejan la permanencia y desarrollo de las MYPES en el Perú sigue siendo la informalidad como problema central que afecta a la economía de nuestro país, aparte de lo mencionado son varias los problemas que tiene las MYPES en el Perú como el acceso al financiamiento tiene un peso significativo por el flujo de recursos canalizados hacia ese sector lo que es muy difícil que los MYPES accedan a los incentivos que otorga el gobierno o los bancos privados. La informalidad, los elevados costos operativos, la insuficiencia de garantías legales, la falta de incentivos por parte del gobierno a formalizar todos lo antes mencionado son los problemas que ayudan a la permanencia de los MYPES, ya que al poco tiempo de ser apertura do desaparecen por estos temas y por problemas administrativos internos de la misma empresa como: clima laboral, rotación de personal, motivación, ventas, atención al cliente, publicidad, planificación, reclutamiento, gestión de calidad, etc. ya sea por falta de conocimiento, por falta de asesoramiento y no planifican como debería ser el proceso administrativo.

En la región de Ayacucho las dificultades que enfrentan las MYPES van en la misma línea de los MYPES Europeos, América latina y del Perú, ya que en Ayacucho la principal problemática falta de asesoramiento, falta de conocimiento en temas de emprendimiento y del proceso administrativo, falta de personas capacitadas e idóneas en el manejo de las MYPES, etc. Que todo lo detallado conlleva a que los MYPES no logren su permanencia y crecimiento en el mercado debido a mal manejo interno en temas como la lata rotación de personal, ventas, marketing, clima laboral, gestión, atención al clientes, temas fundamentales para el desarrollo de estas y eso conlleva por la falta de planificación y conocimiento en la administración, falta de asesoramiento del gobierno, falta de normativas y

apoyos económicos para los Mypes no logran permanecer y desarrollarse económicamente y empresarialmente en mercado actual, además de eso los MYPES en Ayacucho enfrentan un cambio mundial que es la globalización que en ella trae cambios drásticos sobre las nuevas herramientas administrativas y los MYPES no tienen la capacidad económica para adaptarse a esos cambios que en muchas veces lleva al quiebre de estas.

Los problemas que presenta la microempresa en estudio es que el clima laboral y rotación del personal no proporcionan un funcionamiento óptimo en el crecimiento y desarrollo de los trabajadores y de la misma empresa, esto ocurre ya que el personal encargado no realiza de manera óptima la gestión empresarial por falta de conocimiento y por desinterés en referente al tema en estudio. Todo lo anterior mencionado no ayuda que la micro empresa funcione correctamente en aspectos del clima laboral y rotación del personal, teniendo como consecuencias la alta rotación del personal y eso afecta de manera directa a la productividad y crecimiento de la empresa, en esa misma línea tiene un pésimo clima laboral entre los colaboradores de la empresa.

Por lo anterior señalado se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022? Asimismo, para dar solución a dicha problemática, se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022. Asimismo para cumplir la finalidad del objetivo general se determinaron los siguientes objetivos específicos: Describir las características de

satisfacción del clima laboral en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022, definir las características de las relaciones interpersonales del clima laboral en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022, identificar las características de renuncia laboral en la rotación del personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022, determinar las características de oportunidades en la rotación de personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022, Elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022.

La presente investigación se justifica porque esta derivada de la línea de investigación de la carrera de administración y estructurada de acuerdo al manual de metodología de investigación científica (MIMI). Además, se justifica porque esta permitirá a los dueños o administrativos de la unidad en estudio a obtener aspectos teóricos y propuestas de mejora para que puedan aplicar o implementar en las microempresas Auto Detailing JUSCORP S.A.C., ya que servirá para su desarrollo competitividad, crecimiento.

Por otro lado, se justifica porque la investigación Servio de base teórica, como antecedente para futuras investigaciones de las variables en estudio para los estudiantes de la ULADECH y señalar que esta investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad ni con las MYPE muy por el contrario la beneficio siendo viable su ejecución y en beneficio de la micro y pequeñas empresas en estudio.

La metodología que se está empleando para la presente investigación es de nivel descriptivo propositivo, lo cual quiere decir que la investigación va proponer una propuesta de mejora del clima laboral y de la rotación del personal; el tipo de investigación fue básica y cuantitativa ya que el análisis de recojo de información se utilizara programas de tabulación y figuras. De diseño no experimental ya que la variable no sufrió ninguna manipulación al finalizar la investigación de muestra no probabilístico por conveniencia del investigador y las herramientas que se utilizó para el recojo de información se empleó la técnica de encuesta a los colaboradores de la unidad en estudio. El muestreo de la investigación fue no probabilístico y realizado por conveniencia del investigador, es decir estuvo conformado por 5 trabajadores de la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. la técnica de recojo de información es el cuestionario que contiene 20 preguntas cerradas que serán aplicados a los trabajadores de la empresa. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% de trabajadores están poco satisfechos con la infraestructura del local, el 60% de trabajadores manifiesta su nada satisfacción con el salario, el 80% se encuentra nada satisfecho con el respeto y trato entre trabajadores, el 60% de trabajadores están poco satisfechos con los beneficios laborales, 80% de trabajadores están nada satisfechos con la migración de compañeros y el 80% de trabajadores se encuentra poco satisfechos con realizar línea de carrera. Se concluye que en la micro empresa en estudio no existe una satisfacción con el ambiente laboral, condiciones, comunicación, respeto y recompensas por lo que existe una mala clima laboral. Además, es alta la rotación de personal por constantes renuncias por migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral, y los trabajadores se van en busca de mejores oportunidades, como salario, mejores recompensas y seguir una línea de carrera. Por lo tanto, el

dueño debe implementar estrategias, políticas de mejora continua para la retención de talento y generar un buen clima laboral en beneficio de los trabajadores y empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Clima Laboral

Sarmiento & Torres (2016) en su investigación *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016*, ubicada en la ciudad de Guayaquil, 2016 tuvo como objetivo principal: Determinar cuáles son los aspectos que influyen en el clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo de carácter cuali-cuantitativa, con una muestra de 16 establecimientos, se utilizó la técnica de la observación, encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado por 30 preguntas, se obtuvo los siguientes resultados: Los resultados señalan que el clima organizacional del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel está influido por las siguientes dinámicas de suma relevancia: Gran parte de los Colaboradores han tenido conflictos laborales por las ventas y el personal se encuentra insatisfecho cuando las ventas no se realizan de manera correcta. Las ventas que ingresan por agentes temporales, quienes solo concurren al departamento a cubrir horas, las toman el personal que es estable sin la previa autorización del supervisor, es decir no hay un protocolo para administrar el territorio de ventas, esto causa malestar entre compañeros ya que refieren que las ventas deben ser revisadas y autorizadas por el supervisor y este a su vez darla en secuencia a cada uno de los colaboradores y distribuir las de manera equitativa, Llegando a la siguiente Conclusión: Se constata la presencia de una tensa relación entre jefes y Colaboradores que juega un papel

importante en la rotación de personal del departamento de Call Center Internacional. El estilo de liderazgo que predomina en el personal directivo del departamento de Call Center es autoritario, lo que genera excesiva distancia en las relaciones interpersonales y provoca la desvinculación del personal de la empresa.

Venotulo (2020) en su investigación *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*, Ubicada en la ciudad de Buenos Aires Argentina, en el año 2020. La investigación tuvo como objetivo general: Describir las características entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, La metodología que se ha utilizado fue del tipo aplicada y el nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación correspondió al no experimental. Se han utilizado las técnicas de la encuesta y la observación. Se encuestó a 338 trabajadores de las Pymes del sector de transporte vertical de la Ciudad de Buenos Aires, obteniendo los siguientes resultados: La percepción de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó una actitud desfavorable hacia el clima laboral ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$). El 71.30% de los encuestados señaló que la baja productividad es el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires, Llegando a la Conclusión de: El clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de

mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2 = 134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad.

Pérez (2019) en su investigación *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King- Guatemala Universidad San Carlos, 2019*, ubicada en la ciudad de Guatemala, tiene como objetivo general: describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de Burger King, así mismo identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la organización, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima laboral. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo, descriptiva con propuesta de mejora, se utilizó el método de encuesta con cuestionario con 25 preguntas cerradas, de la cual se llegó a los siguientes resultados: A los trabajadores de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. El clima laboral del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Los supervisores de la empresa juegan un papel muy importante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborado.

Variable 2: Rotación de Personal

Rubio & Tomalá (2020) en su tesis *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación FIALES*, Ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, 2020 tuvo como objetivo general: demostrar como la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil, para la presente investigación la metodología fue de tipo exploratorio y descriptivo. Se utilizó una población y muestra todos los trabajadores de la empresa. Se utilizó la técnica de la observación y encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado por 50 preguntas de lo cual se llegó al siguiente resultado: : En base a los resultados obtenidos se evidencia que existe un gran problema en la comunicación jefe-empleado, ya que el 52% de los empleados indicó que su relación y comunicación con sus superiores es regular. , el 58% concluye que otro factor importante que genera rotación del personal es no tener disponible toda la información y capacitación necesaria para realizar las actividades encomendadas. el 63% de los empleados no conocen con exactitud las actividades que deben realizar, Sólo el 19% de los empleados encuestados consideran que el ambiente laboral es excelente, mientras que el 48% indica que el ambiente laboral es malo, el 100% del total de encuestados consideran tener el conocimiento y habilidades suficientes para desempeñar sus funciones dentro de la organización, y razón por la cual han sido contratados para laborar en las diferentes áreas de la Corporación. Llegando a la siguiente conclusión: De acuerdo a la investigación realizada se concluye que la rotación del personal influye de manera directa en el comportamiento de las mismas, lo que conlleva a un bajo desempeño laboral y para ello se ha visto la necesidad de proponer un plan de acción. Se concluye que, con

la implementación de un plan de acción multidisciplinario se disminuirá la rotación de personal, promoviendo a la satisfacción laboral y a un mejor desempeño mediante la aplicación de acciones y estrategias en las áreas de mayor conflicto, que, de acuerdo a la investigación, es el área de entretenimiento de la Corporación Fiales.

Morales, Manzanilla, & Xool (2016) en su investigación *Rotación de Personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México, ubicada en la ciudad de Yucatán, 2016*, tuvo como objetivo principal: analizar la rotación del personal en los Call Center de Mérida, Yucatán para identificar los factores que determinan en los trabajadores la intención de permanecer en sus puestos laborales, la metodología fue diseño transversal descriptivo y para la recolección de datos se aplicó una cédula de entrevista semiestructurada a 120 empleados y una guía de entrevista a los gerentes de operaciones de tres empresas. Obteniendo como resultado del total de empleados que laboran en estas empresas, 80% considera que el salario que percibe actualmente es justo, esto contrasta al considerar el nivel de satisfacción de dichos trabajadores respecto a la actividad que desempeñan, 51% no está satisfecho con el sueldo que percibe por su trabajo, Como principales argumentos (gráfica 1) mencionan que su actividad debería ser mejor pagada (25%) como se hace en el extranjero y, además, que si bien es cierto no realizan una labor física en exceso, coinciden en que el trabajo les exige una intensa actividad mental (22%) debido a que es demasiada la información que necesitan aprender y trabajar bajo presión constantemente (23%), teniendo como conclusión: La productividad de los trabajadores de los Call Center de Mérida, Yucatán, se mide, principalmente, a través de la eficiencia de la llamada y del tiempo de atención de la misma, en general es alcanzada por la gran mayoría del personal, el salario y el logro de los

objetivos en productividad de la empresa son sus factores determinantes. Se observó también que el uso estandarizado del trabajo por parte de los Call Center en la ciudad capital de Yucatán es absolutamente funcional, lo que da lugar a que exista de manera natural un alto grado de tasa de rotación en esas empresas.

Almacid (2015) en su investigación *Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos*, ubicado en Puerto Montt – Chile, 2015, tuvo como objetivo general: Desarrollar una propuesta de Intervención en la empresa de Transportes Cruz del Sur, orientada a mejorar la retención de trabajadores de los cargos de conductores y auxiliares de buses interurbanos, a través del desarrollo de un diagnóstico organizacional, La investigación es no experimental, transversal y descriptiva; para llevarlas a cabo se trabajó con una población de 20 conductores y se usó una muestra de 20 conductores de la empresas, la técnica que se utilizó para recolectar información es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 30 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: e un 37 por ciento de la muestra dice no tener una buena relación con su jefe directo y un 36 por ciento dice que la relación es regular, de las encuestas realizadas se puede observar que la mayoría de los auxiliares que tienen más antigüedad son los que dicen tener una buena relación con su jefe directo, el 70 por ciento de los encuestados dice tener una mala relación con esta persona o quizás no una mala relación sino que más bien es una relación inexistente y aún esto es peor, ya que otro 25 por ciento dice que la relación es regular. Teniendo como conclusión: La relación de los trabajadores con las jefaturas mayores de la organización es en general de mala calidad o en su mayoría inexistente, aun cuando son estos quienes están encargados de la selección de personal. El nivel de sentimiento de

pertenencia a la empresa es muy bajo, ya que gran mayoría de los trabajadores no se sienten considerados como una parte importante de la organización, esto puede traer consigo que los empleados se sientan poco comprometidos con la misma. Uno de los resultados más fuertes fue que alrededor de un 50% de cada uno de estos grupos, dice que no existe compañerismo entre sus pares en el departamento. De esto es posible inferir que el ambiente de trabajo en el departamento no es el mejor, ya que el ambiente entre los mismos pares no es bueno.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Clima Laboral

Ruíz (2019) en su investigación *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*, Ubicado en Tumbes. 2019. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019, la metodología para el presente fue una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y se trabajó con una muestra de 79 trabajadores del citado hospital, utilizándose un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables clima laboral (Test de Clima Laboral CL-RG), y un formato de evaluación de desempeño y estadística institucional del cual se obtuvo los siguientes resultados: El clima laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio. En cuanto al desempeño laboral en su dimensión metas, se encontró que las grupales obtuvieron un promedio de 97% de avance, lo que se define como un nivel alto, mientras que

en las metas individuales se observa que el nivel excelente obtiene un 44%, seguido por insuficiente, con el 28%; medio, 15%; mejorable, 10% y destacado, con el 3%. Esta evaluación, tanto grupal como individual, solo permite establecer si en el hospital Heysen se está cumpliendo con las metas establecidas en el POI conforme lo propone Servir, sin profundizar en detalle alguno y si esto se debe a que el trabajador tenga o no las competencias para el desarrollo de su labor. Por ello se concluye: Existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias ($p = 0,005$). En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación ($p = 0,097 > 0,05$); esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional (POI), no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación. El clima laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio.

Huaytalla & Tandaypan (2016) en su investigación *Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles Y Contratistas Generales S.A; lima 2016, ubicado en lima, 2016* tuvo como objetivo principal: Determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A, Lima 2016. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional explicativo no experimental para la obtención de la información se aplicó una encuesta a 217 trabajadores de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el

período, 2016 - 2017. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para las variables. El cuestionario estuvo compuesto por 18 ítems con una amplitud de escala de Likert, del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 81,1% de los encuestados menciona encontrarse de acuerdo respecto a que Existe fluidez en la comunicación entre los jefes de área y el personal; mientras que el 10,1% mostro una posición de acuerdo indefinido, 6% muy de acuerdo y el 2,8% en desacuerdo, el 59,4% de los colaboradores encuestados consideran que están De acuerdo que la remuneración adecuada logra una mejora en la efectividad del desempeño del personal, el 39,6% se sienten Muy de acuerdo, el 0,5% Acuerdo indefinido y el 0,5% En desacuerdo. Llegando a la siguiente conclusión: Se llegó a la conclusión de que la comunicación es parte esencial para su correcto desempeño dentro de la empresa, considerando que el sistema de comunicación de la empresa es adecuado; Además existe fluidez en la comunicación entre los jefes de área y el personal, lo que conlleva a optimizar los recursos en la organización. Se determinó que la remuneración influye positivamente en el desempeño del personal, ya que están de acuerdo con las escalas remunerativas asignadas por la empresa; no obstante, consideran que empresas del mismo rubro tienen mejores escalas remunerativas.

Pérez (2018) en su investigación *Estrategia de clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador en el área comercial de la editorial Santillana S.A.* ubicada en Pimentel – Perú, 2018 tuvo como objetivo elaborar una estrategia de clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador en el comercial de la Editorial Santillana S.A. la metodología fue de tipo descriptiva-propositiva. Descriptiva porque se limita a describir el fenómeno de estudio a través de la recolección de datos y Propositiva porque se caracteriza por planear opciones o

alternativas de solución a los problemas suscitados. Las técnicas empleadas en la investigación fueron entrevistas, encuestas a través de un cuestionario con preguntas cerradas y la observación directa. El diseño es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. La población-muestra está constituida por los trabajadores del área comercial de la Editorial Santillana S.A., que laboran actualmente en la empresa. Del cual se obtuvo los siguientes resultados: el 66,52% de los evaluados presentan una categoría mediana en la dimensión Comunicación, solo el 48,8% de los evaluados presentan una categoría alta en la dimensión y el 66,52% de los evaluados presentan una categoría alta en la dimensión liderazgo 76,04 y 75,96 Trabajo en equipo. A nivel descriptivo los resultados son similares en los indicadores, y por lo tanto se debe generar una estrategia en base a las dimensiones estudiadas y se llegó a la siguiente conclusión: Al realizar la caracterización del estado actual de la dinámica del proceso de clima laboral del área comercial de la editorial Santillana S.A. se corroboró que existen diversas variables que afectan el entorno de trabajo. Tales como una mala comunicación, insatisfacción por parte de los trabajadores y falta de reconocimientos e incentivos. 4. Generar una estrategia de clima laboral que tenga en cuenta la relación entre la comunicación de la gerencia y la motivación del trabajador, entonces se mejorará la satisfacción del trabajador. La propuesta será validada a través de juicio de expertos, los cuales poseen cualidades tales como: años de experiencia profesional, especialistas en la materia, reconocimientos académicos.

Variable 2: Rotación de Personal

Trelles (2018) en su investigación *Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito del agustino, 2018*.

Ubicado en lima, 2018 que tuvo como objetivo principal: Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito del agustino, 2018, la metodología para ello fue de tipo y diseño de investigación que se empleó para responder al problema y contrastar las hipótesis generales y específicas planteadas; es el diseño Cuantitativo de tipo Descriptivo Correlacional, para la aproximación cuantitativa se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario a los trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados: El diseño de la investigación es no experimental, ya que se quiere establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, sin manipulación de los sujetos y condiciones. El alcance de la investigación que se realizó, corresponde a un estudio Descriptivo - Correlacional de tipo investigación aplicada, para la aproximación cuantitativa se realizó la técnica de recolección de datos de encuesta y el instrumento es el cuestionario a los trabajadores del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino. Luego de tener la información necesaria se procedió a pasar los datos al programa estadístico SPSS para su análisis e interpretación, los cuales iremos viendo en el transcurso de este capítulo. Llegando a la siguiente conclusión: De acuerdo a los resultados podemos concluir, que efectivamente sí existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal en los trabajadores del área de operaciones del distrito de El Agustino en el año 2018, ya que estas dos variables de estudios han sido contrastadas y obtuvieron una

correlación positiva grande. Se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que la remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva moderada, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1, por tanto, se acepta la hipótesis. Es decir, la remuneración si tiene nivel de relación moderada con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo de la remuneración en la empresa, esto mejorará correlativamente la satisfacción de los trabajadores.

Fernández & Fernández (2019) en su investigación *Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera Crediscotia Jaén – 2019*, ubicados en Jaen, 2019, tuvo como objetivo principal: Determinar si existe relación entre la rotación del personal y la satisfacción del cliente en Financiera Crediscotia Jaén 2019, la metodología La metodología utilizada en la investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental se utilizó una muestra interna conformada por 18 colaboradores de la financiera. Los participantes fueron evaluados en base a un cuestionario estructurado. Los resultados indican que el nivel de rotación de personal de la financiera Crediscotia de la ciudad de Jaén 2019, es de un 50.56%, es alto ya que supera el parámetro de rotación de personal en el Perú que oscila de 5 y 10%. El personal que ingresa a la financiera, no tiene un reclutamiento y selección adecuado, el nivel de satisfacción del personal de la financiera Crediscotia de la ciudad de Jaén 2019; es criticada en un 50%, esto se ve reflejado en un escaso vínculo con los clientes, capacitación para conocer los productos y servicios que se ofrece. Se concluye que existe una alta rotación de personal y la satisfacción del cliente es baja, por lo tanto, existe

relación inversa fuerte entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotia, queda demostrado mediante la prueba del coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

Rupaylla (2020) en su investigación *La Rotación del Personal y la Productividad en la Empresa Inversiones Jalisco S.A.C., en el año 2020*. Ubicado en Lima, 2020, que tuvo como objetivo principal: Determinar las características entre la rotación del personal y la productividad en la empresa Inversiones Jalisco S.A.C., en el año 2020. La metodología fue de nivel descriptivo, el cual consistió en una revisión exhaustiva de fuentes de información como antecedentes y bases teóricas en referencia a las variables rotación del personal y la productividad respectivamente, se llegó a los siguientes resultados: El resultado principal fue que los trabajadores en un 69% no saben o no están seguros de que su sueldo satisface sus aspiraciones que desean ganar en la empresa, son muy pocos los trabajadores que se sienten conforme y se encuentran a gusto trabajando con el sueldo que les corresponde, en este caso sólo el 7% de las personas encuestadas se sienten conforme. Llegando a la siguiente conclusión La conclusión a que se llegó en esta investigación, describir la principal característica una relación entre la rotación de personal y la productividad en la empresa productos pesqueros del sur S.A. Tacna, entonces la rotación de personal está relacionada inversamente con la productividad, esto quiere decir que a mayor rotación de personal la productividad será baja y a menor rotación de personal la productividad será alta, por tal motivo si una empresa quiere aumentar la productividad primero debe enfocarse en una buena selección de personal.

Antecedentes regionales

Variable 1: Clima Laboral

Rivera (2017) en su investigación *Clima organizacional de los trabajadores en la empresa diamanta S.A.C Ayacucho – 2017*. Ubicado en ciudad de Ayacucho, 2017 tuvo como objetivo principal Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C de la ciudad de Ayacucho durante el año 2017; la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo simple no experimental que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 44 trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C de la ciudad de Ayacucho entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta empresa, durante el período, 2017. El instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para el variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca)., se llegó a los siguientes resultados: los niveles de Clima Organizacional según los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C., 2017 donde el 56,82% indicó el nivel bueno, el 43,18% indico el nivel regular, los niveles de Comunicación según los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C., 2017 donde el 65,91 % indicó el nivel bueno, el 34,09 % indico el nivel regular, los niveles de toma de decisión según los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C., 2017 donde el 72,73 % indicó el nivel bueno, el 27,27 % indico el nivel regula. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la empresa Diamanta S.A.C de la ciudad de Ayacucho, logran algunas veces realizar un regular

desempeño. Con respecto al objetivo general se determinó que el nivel de clima organizacional en la empresa es regular.

Quispe (2019) en su investigación *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019*, tuvo como objetivo principal: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R TOURS, se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas mediante la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 54.55% de los trabajadores indica que es favorable el clima laboral, 45.45% de trabajadores no tienen un área de trabajo amplio y ventilado, 36.36% de los trabajadores pocas veces se sienten identificados con los objetivos, misión y valores de la empresa, 54.55% de los trabajadores conocen sus roles y responsabilidades, 36.36% de los trabajadores algunas veces sienten que su trabajo valorado, 54.54% de los trabajadores tienen motivación y satisfacción laboral, 45.45% de los trabajadores no tiene oportunidades de desarrollo profesional, 54.55% de los trabajadores reciben una remuneración justa por su trabajo, 45.45% de los trabajadores algunas veces sienten que está haciendo bien su trabajo, 54.55% de los trabajadores reciben estímulos. La investigación concluye en que los trabajadores consideran que solo se les ofrece beneficios a algunos colaboradores y que no se les valora de igual manera, situación que afecta al clima laboral de la empresa.

Atahua (2020) en su investigación *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del distrito de Ayacucho, 2020*, Ubicado en ciudad de Huamanga, 2019, tuvo como objetivo principal: Describir las principales características del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020, la metodología que se empleó El tipo de investigación se consideró de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, para poder recoger información se consideró las 08 trabajadoras de la estética, las mismas que se consideró para las muestras el 100% de las trabajadoras, la técnica que se empleo fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de 21 preguntas, el plan de análisis fue mediante el programa Excel. Obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% manifestaron que en la empresa estética Ángela casi nunca hay la presencia de un líder; el 62.50% manifestaron que casi nunca les brinda ninguna motivación; el 75.00% manifestaron que casi nunca la empresa les brinda tecnología moderna y adecuada para realizar sus actividades; el 87.50% manifestaron que a veces reciben un presente en fechas importantes; el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad. Se concluyó que el clima laboral en la estética Ángela no es favorable ya que no cuentan con liderazgo, no disponen con tecnología moderna, no hay reconocimiento para las trabajadoras y no practican los valores en la estética Ángela.

Variable 2: Rotación de personal

Otero (2016) en su investigación *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas Retail de prendas de vestir: caso*

tiendas Piero, Ubicado en ciudad de Ayacucho, 2016 tuvo como objetivo principal: Identificar y definir los factores que originan la alta rotación del personal de ventas de las tiendas de la empresa PIERO, La presente investigación se basa en la metodología un tipo de estudio descriptivo, toda vez que trata de analizar los factores que motivan las renunciaciones voluntarias del personal de ventas de la empresa PIERO. También, corresponde al tipo de investigación aplicada, en la medida que los resultados del presente trabajo servirán para proponer un conjunto de políticas orientadas a reducir la alta tasa de rotación Se ha determinado, que los factores internos de la empresa Piero que más inciden en la rotación real del personal de ventas corresponden a variables relacionadas con las condiciones laborales que establece la empresa y las remuneraciones que se paga al personal. En conclusión, los factores relacionados con el clima laboral, no han resultado ser relevantes como factores de rotación. Entre las condiciones laborales, destacan los descuentos por inventario negativo que aplica la empresa al personal de ventas cuando hay faltantes de prendas en las tiendas, y la extensa jornada de trabajo establecida por la empresa.

Quispe (2019) en su tesis *Rotación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro educación básica regular: caso I.E.PR. inicial arco iris de colores S.R.L. distrito de Ayacucho, 2019*, ubicado en la ciudad de Ayacucho, 2019, tuvo como objetivos principales describir como se da la rotación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Inicial arco iris de colores S.R.L. distrito de Ayacucho, 2019. La metodología que se empleó en nuestro presente estudio fue enfoque cuantitativo, descriptivo y con diseño no experimental. En la cual se aplicó la encuesta siendo aplicada a los colaboradores de I.E.Pr. inicial arco iris de colores S.R.L. distrito de Ayacucho, 2019, nuestra

investigación no tiene hipótesis. El resultado más importante es que una buena remuneración en la organización disminuiría la rotación del personal en el cual se determinó que el 57% consideran que siempre una buena remuneración en la organización disminuiría la rotación de personal. Llegando a la conclusión en la organización La falta de capacitación a los colaboradores en las funciones que cumple también implica la desmotivación en el mismo trabajador con la cual se ocasiona la inestabilidad laboral, Los dueños de la I.E.PR. Inicial arco iris de colores S.R.L. distrito de Ayacucho, 2019. Deben adquirir más conocimiento sobre de la rotación de personal y cuáles son los factores que influyen ya sean externos o internos, con lo cual podrán obtener el nivel de satisfacción más alto en los colaboradores.

Guevarra (2017) en su investigación *Rotación de personal y nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Peruvian-Tarapoto 2017*, Ubicado en la ciudad de Ayacucho, que tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre la rotación de personal y el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Peruvian-Tarapoto 2017, donde Se consideró la siguiente metodología a cuantitativa y la encuesta como técnica para definir la rotación del personal y la satisfacción del personal, donde tendremos en cuenta la técnica por lo cual se formuló un cuestionario de preguntas para ambas variables de estudio, donde a ello se realizó la ejecución de los 2 instrumentos dentro de la empresa Peruvian-Tarapoto, Concluyendo sobre rotación del personal en la organización es un problema muy negativo y rutinario, buscando el porqué de las salidas y entradas de los trabajadores como algo común debido a no realizar un reclutamiento de personal idóneo, en la cual pudimos observar que no se contratan personal calificado donde no se sentían cómodos con su puesto de trabajo mediante el cual

tendremos que buscar personal que tenga habilidades para poder lograr al empatía y la relación de manera adecuada al ritmo de trabajo de sus compañeros de trabajo.

Antecedentes Locales

Variable 1: Clima Laboral

Sánchez (2019) en su investigación *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019, Ubicado ciudad de Huamanga, 2019*. Tuvo como objetivo principal describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. La metodología de investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se obtuvo una muestra de 20 MYPES conformado por 55 trabajadores del rubro salones de belleza, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de 17 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: Respecto al clima laboral que el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización si tiene un buen clima laboral, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización no tiene un buen clima laboral, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces si existe un buen clima laboral. Se concluyó que: El clima laboral no es favorable en las empresas de los salones de belleza, no existe la motivación al trabajador, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la integración de todos los trabajadores.

Guerra (2019) en su investigación *Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019, Ubicado en la ciudad de Huamanga, 2019*, tuvo como objetivo principal: Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo, de diseño no experimental con corte transversal, además se realizó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de la encuesta. La población estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro de gimnasios. El cuestionario se aplicó a 42 colaboradores. Dicho cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas mediante el cual se obtuvo los siguientes resultados: se llegó al siguiente resultado: De acuerdo a los encuestados, el 40.5% está representado por los colaboradores entre 18-25 años, el 31,0% por colaboradores de 26-35 años, el 19,0% por colaboradores entre 36-45 años y el 9,5% por colaboradores de 45 a más. Correspondiente al clima organizacional se puede colegir que, del total de los colaboradores encuestados, cerca de la mitad sienten insatisfacción con el clima organizacional de los gimnasios. Se llegó a concluir: 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.

Soto (2019) en su investigación *Describir las características del clima laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019*. La Metodología es de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo,

presenta un Nivel de investigación Descriptiva con un diseño No experimental-Transversal. Con una Población finita, la Micro y pequeña empresa LUCS Consultores y contratistas generales S.R.L con una muestra de 18 Trabajadores, técnica utilizada es la encuesta, como instrumento el cuestionario que consta de 24 preguntas. Los resultados obtenidos: Comportamiento Organizacional (Rendimiento Laboral) Eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente en todas las áreas un 66.67% casi siempre, Se practica el Liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre, se pone en práctica los Valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la Micro y pequeña Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L, un comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, y se practican los valores y el liderazgo se llegó a la siguiente conclusión: En la presente investigación se describió las características del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019. Según al Objetivo General, Sobre las características del Clima Laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, De acuerdo a la encuesta realizada a los 18 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable, ya que los trabajadores indican que en la empresa hay un buen comportamiento Organizacional, (Rendimiento Laboral Eficiente, Satisfacción Laboral de todos los trabajadores).

Variable 2: Rotación de personal

Pantoja & Herrera (2021) en su investigación *Motivación laboral y rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier, Distrito de Ayacucho, 2021. Ubicado en la ciudad de Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo principal: Determinar cómo se relacionan la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, Distrito de Ayacucho, 2021. La metodología fue de enfoque fue cuantitativo con un tipo de estudio aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, su población-muestra fue de 30 colaboradores motorizados de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario realizado a cada colaborador, el cual fue elaborado con un total de 24 ítems, relacionadas a cada variable motivación laboral y rotación de personal, 12 preguntas por cada variable. Llegando al siguiente resultado un 66.7% se considera que la motivación laboral de la empresa es baja, mientras que el 33.3% indica que es Media. También de los resultados que se obtuvieron en las tres dimensiones; se mostró que la dimensión 1 “motivación intrínseca” y la dimensión 3 de motivación trascendental tienen categoría baja con un 70.0%, como categoría media se obtuvo un 30.0% para ambas dimensiones, así mismo la dimensión 2 de motivación extrínseca es considerada baja con 63.3% y media con 36.7%, llegando a la siguiente conclusión: Se halló que la motivación laboral fue calificada como baja, según el 66.7% del personal encuestado, siendo una de las dimensiones con un mayor porcentaje de calificación baja la “motivación intrínseca y trascendental”, mientras que la dimensión “motivación extrínseca” fue calificada con un menor porcentaje de calificación baja, por lo que la empresa debe dar mayor énfasis en mejorar la motivación intrínseca y trascendental. Se obtuvo que la rotación de personal es considerada categoría media con 80% del resultado,

mientras que la dimensión “rotación voluntaria” logró un mayor porcentaje de calificación en categoría media (76.7%), A diferencia de la dimensión “rotación involuntaria” que obtuvo un menor porcentaje de calificación en categoría media (73.30%), por lo que la empresa debe crear estrategias para que disminuir el porcentaje de rotación voluntaria en la empresa.

Sánchez (2019) en su tesis *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal de la empresa Engineer Solution, Distrito de Ayacucho – 2019*, ubicado en la ciudad de Ayacucho, 2019. Que tuvo como objetivo principal: analizar los factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa engineer solution de Ayacucho, 2019, tuvo como metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y alcance descriptivo. se estudió a la población total de 21 trabajadores renunciantes, los cuales tomaron su decisión durante el año 2019. se elaboró un instrumento de 28 items para recolectar información considerando los aportes de dominguez (2015) para posteriormente aplicar la prueba de alfa de cronbach para conocer la consistencia interna, el cual se presentó en nivel bueno (alfa=0,876). Llegando al resultado: El 85.7% de los trabajadores renunciantes consideraron que el compromiso incidió en la rotación en un nivel medio, un 14.3% indicaron que incidió en nivel alto, El 14.3% de los trabajadores renunciantes consideraron que las oportunidades de carrera incidieron en la rotación externa en un nivel medio, un 85.7% indicaron que incidió en nivel alto, esto se significa que los trabajadores no consideran a la empresa para tener una línea de carrera, llegando a la conclusión: los principales factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa engineer solution de Ayacucho son: oportunidad de carrera administración de rendimiento, pago, comunicación, salud ocupacional y laboral, compromiso, el compromiso si incide en la rotación del

personal de la empresa engineer solution de Ayacucho en un nivel medio, la oportunidad de carrera si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de Ayacucho en un nivel alto, el pago si incidencia en la rotación del personal de la empresa engineer solution de Ayacucho en un nivel alto, la comunicación si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de Ayacucho en un nivel medio, la administración de rendimiento si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de Ayacucho en un nivel alto.

García (2018) en su investigación *Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en el distrito de Ayacucho, 2018*. Ubicado en la ciudad de Huamanga, 2018, tuvo como principal objetivo: Determinar cómo se relaciona la rotación de personal y la productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en el distrito de Ayacucho, 2018. Se utilizo un enfoque metodológico de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño correlacional. Se realizó un censo a 24 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, para poder determinar la validez del instrumento se recurrió al juicio de tres expertos de la escuela de administración, llegando a los siguientes resultados: los niveles de rotación de personal percibido, se obtiene que el 33.33 % manifiesta que es bajo, el 41.67% señalan que es regular y el 25% en un nivel alto. Con estos resultados muestran que los niveles de rotación de personal son medio o regular, los niveles de productividad, percibido por los trabajadores el 37.50 % manifiesta que es bajo, el 33.33% señalan que es regular y el 29.17% en un nivel alto, los niveles de factor capital percibido por los trabajadores, el 37.50 % manifiesta que es bajo, el 29.17% señalan que es regular y el 33.33% en un nivel alto, llegando a la siguiente

conclusión: Se estableció la relación entre RP y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018. la correlación de Spearman nos arroja una correlación positiva considerable de (0, 807); así como también una significancia de 0,000 entre ambas variables. (Ver tabla 13). Es decir que cuando la RP sea mayor, la productividad también será mayor el impacto negativo que reciba. Se creó la relación entre la rotación de personal y el factor capital en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Clima laboral

El clima laboral es un concepto amplio en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas. Por razones evidentes. El clima laboral es un indicador determinante de la vida de la empresa ciertamente condicionando por múltiples cuestiones como son desde las normas internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando obviamente por las actitudes de las personas, también esta los estilos de dirección de los líderes, los salarios y remuneraciones hasta llegar identificar la satisfacción del personal. Por ellos a continuación definiremos de 3 autores conceptos básicos y determinantes del clima laboral.

El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. Además, es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización por otro lado el clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los

procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales (Gan & Jaume, 2019)

el clima laboral ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. En esa misma línea hace referencia que el clima laboral es determinante para el buen ambiente y desenvolvimiento de los trabajadores (Chiavenato, 2015)

El clima laboral se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento en el mismo libro expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito (Goncalves, 2020)

De las definiciones anteriores podemos señalar que el clima laboral es el ambiente donde laboran los trabajadores, es la percepción del clima, de la comunicación, de la satisfacción, del ambiente físico, de las remuneraciones, del respeto, del direccionamiento, etc. de los o entre los trabajadores, que eso directamente determina o influye el bienestar de la empresa y en el desarrollo y crecimiento de estas.

Factores de Evaluación del Clima Laboral

A continuación, detallaremos los siguientes factores de evaluación del clima laboral según (Pilligua & Arteaga, 2019)

Comunicación

La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos. La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador, reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión (Rebeiro, 1998)

Colaboración

En este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes (Pilligua & Arteaga, 2019)

Liderazgo

El liderazgo tiene sus teorías o enfoques, algunos de ellos muy precisos, pero en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel de liderazgo, se puede lograr resultados

precisos en corto plazo. Reconoce la singularidad en cada individuo, de forma que no requiera tener a su lado personas solícitas, que lo hagan permanecer bien como líder.

Carrera profesional

Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral. Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles; crear una fuerte comunicación interna; y, programar el desarrollo de carrera profesional dentro de la planificación anual (Nuñez, Grande, & Pedroso, 2012)

Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, es un tema candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo manifiestan abiertamente, cuando no se encuentran satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad (Sanchez & Garcia, 2019)

Condiciones físicas

Con relación a este aspecto los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos. Así, en las organizaciones, los directivos deben tomar decisiones acertadas, que generan un excelente clima laboral (Tamayo & Garcia, 2019)

Tendencias actuales del clima laboral

Para Comunidad RSE (2022) El mundo del trabajo enfrenta turbulencias después de una pandemia que evidenció la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios, cuidar la salud de las personas, desarrollar nuevas habilidades y escuchar a los colaboradores para la presente investigación ha visto apropiado colocar las principales tendencias del clima laboral:

Adaptación al cambio; las organizaciones necesitan establecer las prioridades y adoptar un nuevo modelo operativo de trabajo que sea flexible, que permita conectar a las personas con su trabajo de una manera más fácil e ininterrumpida y que reevalúe la experiencia del talento. El desafío que tienen las empresas es adoptar un modelo operativo donde los trabajadores puedan tomar decisiones basadas en los valores de la marca. Así mismo está el refuerzo a los esquemas de colaboración el estudio afirma que al menos siete de cada 10 ejecutivos de Recursos Humanos prevé que este año la rotación de personal será más elevada de lo normal, sobre todo entre trabajadores jóvenes y digitales. Frente a este panorama, la colaboración es importante en el sentido de reevaluar la relación entre empresa y empleado.

Por otra parte, el estudio señala Mayor énfasis en el bienestar; La pandemia evidenció la desigualdad en acceso a servicios de salud, paradójicamente las brechas quedaron más expuestas en un contexto donde incrementaron los riesgos para la salud física y mental. Como también el Desarrollo de nuevas habilidades; Mientras una cara de la moneda es que la pandemia aceleró la digitalización y automatización de las empresas, la otra realidad es que al mismo tiempo se acentuó la necesidad de desarrollar nuevas competencias en el talento para mantener sus condiciones de empleabilidad en el futuro del trabajo y para finalizar las estrategias para detonar la motivación: En la medición de este año, la proporción de trabajadores que se sienten motivados disminuyó de 74 % a 63% en comparación con 2019, su nivel más bajo en los siete años que se ha realizado el estudio. Los motivadores del talento están cambiando y hay que prestar atención a eso, 53% de los empleados encuestados espera en su organización un mayor equilibrio, con más tiempo para la familia, los hobbies, la salud y el aprendizaje (Comunidad RSE, 2022)

Dimensión 1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos o también puede ser un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada (Cols & Dabos, 2019)

La satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha satisfacción que es generada por los factores intrínsecos, afecta directamente al desempeño del trabajador y a la atención que brinda a los usuarios.

Asimismo, tanto los factores intrínsecos como extrínsecos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador (Vallejo, 2020)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2017)

La satisfacción laboral es un concepto más general que define sus determinantes 3 de los autores citados coinciden en que la satisfacción laboral es la actitud, el grado en que al trabajador le gusta su trabajo quien realiza en la empresa, pero esa actitud está determinada por factores con las recompensas, condiciones del trabajo. Compañeros, salario y otros y esta influye en la productividad del individuo. Por lo tanto es determinante el grado de satisfacción del trabajador para un buen clima laboral y disminuir la rotación del personal ya que cuanto más satisfecho el trabajador mayor ambiente de un buen clima y baja la rotación laboral.

Indicadores.

Ambiente

El ambiente se refiere al lugar operativo donde se desenvuelve cada individuo en su trabajo, este ambiente tiene ciertas características que miden la

satisfacción laboral para un buen clima laboral entre las principales tenemos como: la iluminación, higiene, la ubicación, la seguridad del ambiente, etc (Cols & Dabos, 2019)

Por otra parte, Ambiente se refiere a las condiciones físicas de la oficina, si se trata de un lugar grande, viejo o nuevo, si está bien iluminado, entre otras; pueden influir en que tan cómodo se siente el trabajador. Se trata de una cuestión importantísima y que repercute directamente en los resultados de negocio. Es decir, un clima laboral positivo fomentará la consecución de objetivos, mientras que uno malo puede hasta derivar en pérdidas para la empresa (Perez, 2017)

Entonces el indicador ambiente se refiere al lugar donde el trabajador desenvuelve sus funciones y que este ambiente tiene que cumplir ciertas características primordiales para que la productividad del trabajador se favorable y si estás ambientes a la cual se refiere los autos no cumplen con ciertas características la satisfacción del colaborador será bajo y eso conlleva a que el ambiente del clima laboral sea muy malo y eso repercute directamente la rotación del personal.

Condiciones

La actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. Por condiciones de trabajo se entiende el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene. En este sentido, en los últimos 20 años se han incorporado nuevos parámetros, las denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud (Sanchez & Garcia, 2020)

Además del anterior las otras condiciones se refieren la del salario, la seguridad y la salud, hay otras condiciones que igualmente influyen en la manera de realizar un trabajo, el horario es una de ellas. Existen varias modalidades, pues la empresa necesita cubrir un horario productivo y, paralelamente, los trabajadores tienen que compatibilizar su actividad y su tiempo libre. La política de incentivos es, sin duda, otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que toma en cuenta la promoción interna de los empleados (Sanchez & Garcia, 2019)

Las condiciones de trabajo son aspectos fundamentales para la satisfacción y el clima laboral ya que marcan precedentes para el crecimiento del trabajador y estas condiciones se refieren a condiciones de horario, contractuales, incentivos, líneas de carrera, oportunidades, salud, etc. que de alguna otra forma esas condiciones marcan el grado de satisfacción del trabajador. Otro propósito de las condiciones de trabajo es proteger a los empleados y sirven como dispositivos de control, ya que la administración las utiliza como estándares contra los cuales aplicar sanciones o bien otorgar beneficios, con el objetivo de asegurar un nivel razonable de conformidad.

Recompensas

En este Indicador nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en

sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (Boetow, 2021)

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva (Gan & Jaume, 2019)

El sistema de recompensas es un indicador clave para la satisfacción del individuo ya que es uno de los motivos principales por el cual decide un trabajador pertenecer fielmente a la empresa por el salario, los autores citados mencionan que las recompensas se refieren al salario que reciben los trabajadores a cambio de que ellos ofrecen su fuerza de trabajo productiva, estas recompensas también se entienden la política de los sueldos, incentivos, gratificaciones, y compensaciones.

Dimensión 2. Relaciones Interpersonales

Relaciones interpersonales es la forma en que se asocia con más personas dentro de la organización entre jefe y trabajador, entre trabajadores, o viceversa; La Comunicación hace referencia a la manera, acción y resultado de comunicarse con el jefe, subordinados y compañeros.

Relaciones interpersonales en el trabajo componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los acercamientos que formen entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor

podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización (Perea, 2018)

La creación de vínculos personales con los miembros del equipo puede resultar muy positivo no sólo para los trabajadores, que asisten a su puesto con ganas e ilusión, sino también para las empresas, ya que este vínculo promueve el trabajo en equipo eficiente y valores como la cooperación o la solidaridad entre los componentes del equipo. Por el contrario, cuando las relaciones interpersonales no son positivas, se generan conflictos y tensiones entre los miembros que acaban afectando de manera negativa a la empresa (Pilliugua & Arteaga, 2019)

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona (Wiemann, , 2017)

Factores Determinantes en las Relaciones Interpersonal en el trabajo

Para Perea (2018) Los factores determinantes para cultivar unas buenas Relaciones entre los trabajadores son los siguientes:

Respeto: Es uno de los factores más importantes, debemos respetar para ser respetados, aun cuando no compartamos ideas similares a la de la otra persona debemos tener cierta aceptación a la opinión que este nos expresa.

Comprensión: Hay que entender a los demás y de vez en cuando ponerse en su lugar, no importa la limitación que este tenga, debemos recordar siempre que no todos somos iguales y que cada quien tiene un modo distinto de expresarse.

Cooperación: Se debe mostrar un trato afable con los demás y trabajar en conjunto para lograr las metas de manera más fácil.

Comunicación: Es un punto vital, si no transmitimos a nuestros semejantes, la convivencia es nula, debemos aprender a expresar nuestros puntos de vista, ideas, etc. Son los 4 factores determinantes que priman para un buen desarrollo del clima laboral entre los trabajadores, el autor menciona que cada trabajador debe manejar estos criterios para el que clima sea agradable para la empresa y los trabajadores.

Indicadores.

Comunicación

La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos. La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador, reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión (Rebeiro, 1998)

La comunicación es un intercambio de mensajes entre dos o más particulares. Muchos sabemos que ésta puede ser escrita, oral o gestual. Sin embargo, si el contexto en el cual se desarrolla es en el área de trabajo, esta se convierte en Comunicación Laboral. Como tal, este tipo de comunicación comprende el intercambio de mensajes que se realiza entre los diversos miembros de una empresa, sea que se trate de trabajadores y gerentes, o sea entre ellos mismos o con el público externo (Jimenez, 2016)

La comunicación en el ámbito laboral es un tema que afecta directamente el clima de las organizaciones y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan de los autores mencionados la comunicación marca el desarrollo de las actividades diarias y la comunicación es muy importante ya que permite que todos los trabajadores estén conectados y orientados a un solo, objetivo. La comunicación entre los trabajadores es fundamental para un buen clima laboral si la comunicación no es transparente concisa, directa, entonces el clima laboral será muy malo para la empresa ya que no habrá comunicación entre trabajadores para el desarrollo de actividades.

Reconocimiento

El reconocimiento laboral es cualquier iniciativa empresarial encaminada a valorar el trabajo de los empleados o cualquier conducta que haya redundado en beneficio del negocio. Existen diferentes tipos de reconocimiento laboral y, contrariamente a lo que suele darse por sentado, no todas las contrapartidas han de ser económicas (Puentes, 2019)

Por otra parte, el reconocimiento laboral es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño. El objetivo de los programas de reconocimiento laboral es reforzar comportamientos, prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos (Gómez, 2020)

Por lo tanto, podemos concluir que reconocimiento laboral es cuando el empresario o dueño de la empresa valora y reconoce tu esfuerzo que realizas dentro de tus funciones por lo tanto el trabajador es satisfecho y eso ayuda a que el clima

laboral sea favorable para la empresa. Es muy importante el reconocimiento por que permite que los trabajadores estén felices y satisfechos con la labor que realizan, por lo tanto la productividad del trabajador aumentara y por ende el ingreso el crecimiento de la micro empresa mejorara. Por ello es fundamental el reconocer el esfuerzo, su labor que realizan los trabajadores.

Respeto

Uno de los factores a cuidar para fomentar un buen clima laboral es el respeto en el trabajo. La tolerancia entre todos los miembros de la oficina resulta imprescindible. Tiene que existir un respeto en el trabajo claro y palpable entre los equipos. El trato de igual a igual y el sentido común son beneficiosos para todos y ayudan a mantener un clima agradable para el beneficio de la microempresa en función a eso definimos el respeto laboral.

El respeto en el trabajo es una fuente poderosa de beneficios para el negocio y los empleados. Se trata de una vía de doble sentido para garantizar que las personas respeten a la organización y permitir que sientan que su trabajo es valorado y reconocido. Construir un lugar de trabajo respetuoso puede generar beneficios para los empleados y la empresa. La importancia del respeto laboral se manifiesta en beneficios como: satisfacción laboral, intercambio de conocimiento, productividad laboral (Hernández , 2017)

Por otra parte, el respeto en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios. Disminuye la tensión en lugares donde predomina la desconfianza, habita el egoísmo, la deslealtad, la arbitrariedad, la división, el

chisme, los comentarios malintencionados y la agresión. Potencia la confianza, y esta última, es garantía de transparencia y buena comunicación. Aspectos fundamentales para trabajar a gusto y para crecer como persona, como empresa/organización y como sociedad en general (Brunet, 2019)

El respeto laboral es fundamental para el desarrollo de funciones diarias de las empresas, es fundamental para la comunicación de trabajadores, el respeto entre los trabajadores ayuda a que el clima laboral sea agradable y bueno para el crecimiento de los trabajadores y de la empresa, con respeto laboral la empresa logra que sus colaboradores trabajen en un ambiente pacífica y que prime la buena convivencia, con el respeto hacia el trato entre ellos, respeto a la comunicación y otros. Es un indicador determinante para relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Variable 2 Rotación del Personal.

El concepto de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella (Robbins, 2017)

Por otra parte, la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar (Álvarez, 2020)

Para Chiavenato (2015) la rotación del personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido).

Chiavenato (2011) define la rotación del personal en una organización considerando: En toda organización saludable es normal que se presente un pequeño volumen de entradas y salidas de personal, lo cual ocasiona una rotación vegetativa de simple conservación del sistema. La rotación de personal, puede en ese sentido estar destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados o reducir el tamaño del sistema (mayores salidas que entradas) para disminuir las operaciones y reducir los resultados.

La rotación de personal puede ser real o potencial. La rotación real, ocurre cuando el trabajador deja de laborar en la empresa por decisión voluntaria o del empleador. Mientras, que la rotación potencial se refiere al deseo latente del trabajador de renunciar a su puesto de trabajo por determinados factores que le estén causando incomodidad o insatisfacción laboral (Alejo, 2020)

La rotación de persona es inevitable, el ambiente de toda empresa radica en el cambio desde los procesos hasta los colaboradores, no se puede considerar sólo como una desventaja ante las demás organizaciones, al contrario, puede ser un indicador de rentabilidad, productividad, evolución y empoderamiento por parte de los colaboradores.

Dimensión 1: Renuncia Laboral.

La salida por renuncia se da cuando un empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación de trabajo con el empleador. La decisión de dejar la empresa depende de dos percepciones. La primera es el nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo. La segunda es el número de alternativas atractivas que éste encuentra fuera de la organización, en el mercado de trabajo. Mientras que la salida por despido, ocurre cuando la organización decide separar a los empleados, ya sea para sustituirlos por otros de mejor calidad, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo (Chiavenato, 2016)

La renuncia es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo. Existen también situaciones en las que el empleado puede desvincularse de su trabajo, esto es, puede renunciar, pero formalmente se considera a sí mismo despedido, circunstancia que suele darse con cambios unilaterales en las condiciones de trabajo. En cualquier caso, la renuncia suele ser definida en función de una situación de incomodidad y disconformidad con el ámbito en el que se realiza un desempeño laboral (Kiyosaki, 2022)

De los autores mencionados podemos señalar que la renuncia laboral es una decisión propia del trabajador separarse o poner fin cualquier vínculo laboral con la empresa donde estaba laborando, los motivos pueden ser distintos como son los motivos personales como son migración laboral es decir pasarse a otra empresa ya sea por mejores pagos etc., por busca de oportunidades laborales, ya sea en líneas de carrera, cargos más superiores, estabilidad laboral.

Indicadores

Migración laboral

Para el autor la migración laboral dentro de una empresa es eficientes responden a las necesidades del mercado laboral. Los empleadores consideran la migración como un vehículo para satisfacer las aspiraciones personales, equilibrar la oferta y la demanda de trabajo, promover la innovación y transmitir y difundir competencias. Todos los empleadores se benefician de leyes y políticas nacionales de inmigración claras, transparentes y eficientes, que permiten la circulación de trabajadores en el momento y lugar en que se necesitan. Los sistemas demasiado complejos y, en ocasiones, muy cambiantes entorpecen el cumplimiento de las leyes nacionales y amenazan las protecciones del mercado laboral. La actual tendencia a utilizar la migración como un instrumento político puede resultar perjudicial para la expansión empresarial y el crecimiento económico (Kiyosaki, 2022)

La migración laboral se define como el movimiento de personas desde una empresa de origen a otra empresa con el objeto de trabajar en mejores condiciones la del anterior y por otros factores favorables que le ofrece la otra empresa. Gran parte de la migración laboral es de carácter irregular e Industria clandestina dispuesta a promoverla. (Rojas & Vicuña, 2015)

La migración laboral se entiende como la forma en que el individuo que labora en una empresa decide migrar a otra empresa competencia o de otro rubro por motivos de que le ofrecen mejores oportunidades de crecimiento, mejores salarios, mejores condiciones de trabajado por lo cual decide migrar abandonando o renunciado el trabajo actual.

Salario Insuficiente

El salario, entendido como el precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, se determina según la oferta y demanda de trabajo. Todo ello, dado por diversos factores como la disponibilidad de mano de obra, los convenios sindicales, la formación o experiencia del trabajador y la legislación laboral del país. Además, en el estudio económico, los salarios adquieren una especial relevancia. Relevancia tanto desde el punto de vista empresarial (donde constituyen una parte significativa de los costes de producción (Kiyosaki, 2022)

Por la tanto el salario insuficiente el precio no adecuado a cambio del trabajo realizado por el individuo en la empresa, quiere decir que el salario no puede estar justificada por la función que realiza el trabajador, las percepciones de parte del trabajador o de la empresa varían sobre este aspecto.

El salario es una variable que tiene una gran importancia en la vida económica y social de las empresas. Es determinante para bajar la rotación del personal y la insatisfacción de los empleados, si el salario es insuficiente el trabajador por ende habrá de buscar nuevas oportunidades con pagos mejores. Por el lado de las familias, constituye el medio a través del cual satisfacen sus necesidades; por el lado de las empresas, las remuneraciones son parte de los costos de producción. Para los gobiernos, las remuneraciones repercuten en el clima social del país y en aspectos tan importantes como el empleo, los precios, la inflación, la productividad nacional y por consiguiente en la posibilidad de exportar en condiciones competitivas (Varela, 2015)

Respecto al indicador de salario insuficiente podemos concluir que es vital para el trabajador y un aspecto determinante para su permanencia en el cargo que

desempeña si el trabajador es insatisfecho por el salario, ya que la percepción del trabajador puede ser que realiza sus funciones, pero el pago no es acorde de sus funciones que hace de ello nace el salario insuficiente.

Estabilidad Laboral

La estabilidad laboral es el derecho que la ley le concede a un trabajador formal a conservar su puesto indefinidamente, no pudiendo ser declarado cesante antes de que adquiriera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativa y previamente determinada o por la existencia de especialísimas circunstancias que hagan imposible su continuación. La estabilidad laboral le otorga un carácter permanente a la relación de trabajo entre empleador y empleado, en que la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador, y, solo por excepción, de la del empleador (Summers, 2020)

Por otra parte, en el ambiente jurídico la estabilidad laboral es: La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo. Como es natural, toda persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta (Varela, 2015)

La estabilidad laboral es tema complejo en el Perú, ya que mayoría de las microempresas no le ofrecen la estabilidad que uno quisiera en el trabajo, para ello el gobierno ha dispuesto algunas leyes favorables para lograr o incentivar la estabilidad del trabajo en las MYPES. Por ello la estabilidad es la permanencia en el cargo por un tiempo determinado, y es un indicador relevante para el estudio ya que permite la estabilidad mental y psicológica al trabajador y así no de estar preocupado en el trabajo.

Dimensión 2. Mejores Oportunidades

Cuando hablamos de mejores oportunidades nos referimos que mercado profesional es cada vez más competitivo, los conocimientos técnicos son uno de los muchos factores que influyen en las oportunidades laborales. Los trabajadores van en busca de mejores oportunidades como el desenvolvimiento de sus cualidades, mejores cargos, salarios altos, etc. en Otras cualidades, como las habilidades profesionales, son bastante cotizadas por las empresas (Boetow, 2021)

Para el autor citado existe 2 maneras de mejorar estas oportunidades las cuales se menciona: primera de ellas consiste en conseguir un puesto con mejores condiciones laborales. Tomar ese camino debe tomar en cuenta la escalabilidad en el mediano y largo plazo. La segunda opción para muchas personas es iniciar su propio negocio de asesoría o consultoría empresarial. Esto permite generar condiciones a la medida, sacando el mejor provecho de las habilidades con las que se cuenta.

Por otra parte, Mejorar tus oportunidades laborales puede ser una tarea divertida. Se trata de abrirte a nuevas posibilidades por el simple hecho de merecerlo. Mantener una mentalidad positiva te permitirá ver otras opciones que

quizá habían escapado a la vista. Las capacitaciones y cursos te ayudarán a trabajar y desarrollar nuevas competencias para identificar otras oportunidades laborales. Pero esto no significa que tengas que regresar a la escuela tradicional, sino de que actualices tus conocimientos (Cuesta, 2020)

del mismo autor Cuesta (2020) señala que La mejor estrategia para aumentar tus oportunidades a nivel laboral es salir de tu zona de confort. Es afuera de este espacio donde podrás encontrar todas las posibilidades sin explorar. Deja el miedo y aventúrate a crecer de forma profesional. Explora todas las posibilidades que puedan favorecer tu crecimiento y desempeño profesional. No te cierres a ninguna idea, es posible que detrás de ellas puedas encontrar nuevas oportunidades laborales que te abran más opciones

Cuando hablamos de oportunidad laboral nos referimos a que los trabajadores buscan oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, como son mejorar sus cargos que desempeña, mejorar condiciones de trabajo, mejorar beneficios de la empresa, todo ello lleva a que el trabajador este satisfecho por labor que desenvuelve, buscar mejores oportunidades es parte del crecimiento del trabajador.

Indicadores.

Cargos más importantes

Cuando hablamos de cargos o puestos de una empresa hacemos referencia al de trabajo es el cúmulo de tareas y responsabilidades que asume un trabajador dentro de una empresa. Su cumplimiento se recompensará por medio de un salario. El puesto de trabajo, conocido coloquialmente también como puesto laboral, engloba las distintas obligaciones que un profesional debe cumplir como parte de

este engranaje. De la misma forma, incluye los derechos sobre los que se celebra dicho acuerdo, entre los que destaca el de percibir un salario como contraprestación por el trabajo desempeñado (Cuesta, 2020)

Cargos más importantes se refiere a que en las empresas los trabajadores desean obtener cargos más importantes de lo que tienen con fin de satisfacer su necesidad de escalar o crecer dentro de una empresa, a ello se refiere cuando hablamos de cargos que generalmente en las microempresas existen, pero en minoría a ellas se refiere.

Mejores beneficios

Cuando hablamos de mejores beneficios abarcamos el de definir una estrategia que fomente el bienestar para todos es la misión que tienen en la actualidad las compañías para motivar y retener a sus empleados. Por ello, deben buscar un enfoque más amplio que incluya todas las áreas de bienestar en su pack de beneficios: el bienestar financiero (que incluye la educación financiera), el bienestar físico (programa de actividad física con diferentes planes), el bienestar emocional (atención especializada para el empleado y programas de salud mental) y el bienestar social (trabajo en equipo, voluntariado corporativo, entre otras) (Nazario, 2020)

Por otra parte, lo rescatable es que no todos los profesionales valoran un trabajo o una empresa en función del salario, sobre todo cuando el dinero que se ofrece es el que corresponde. Si es este el caso, la elaboración de un paquete de beneficios competitivos podría ayudar a atraer a un mayor número de candidatos. Existen varios paquetes de beneficios con los que los candidatos se pueden sentir atraídos por unos u otros aspectos (Chiavenato, 2016)

Mejores beneficios se tratan de que al empleado se le otorgue beneficios por la labor que hace con el fin de retener y mantener el talento humano de ello, muchas veces el trabajador no quiere mayores salarios o aumento en ello sino beneficios en salud, sociales y familiares distintas maneras de retener el talento en la empresa. Que esto de alguna manera ayuda en bajar el grado de rotación del personal

Líneas de carrera

La línea de carrera es una herramienta que utilizan las empresas para retener el talento y, al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto. Retener el talento se ha convertido en la nueva misión de las empresas de hoy en día. Por esta razón prestan más atención al proceso de reclutamiento, adoptando un nuevo enfoque al momento de seleccionar talento (Monteblanco & Urbina, 2021)

En esa misma línea también afirman que es un proceso que les permite a los trabajadores crecer profesionalmente. Muchas veces, esto se hace dentro de una misma compañía y, de esta forma, las empresas consiguen retener y fortalecer el talento humano. El objetivo de esto para las empresas es tener personal comprometido y motivado con las posibilidades de crecimiento dentro de la misma (Cols & Dabos, 2019)

Del autor anteriormente citado señala lo siguiente: Para construir línea de carrera es necesario contar con capacidad crítica y analítica. Un punto de vista crítico estimula tu capacidad de reflexión. No importa cómo califiques tu primera experiencia laboral, siempre te ofrecerá valiosas enseñanzas para descubrir tus

características como profesional. Define tu perfil, conoce tus fortalezas y trabaja en tus debilidades.

También es rescatable señalar que trabajar en el marco de una gran empresa te permite entender cómo se organiza una compañía, cuáles son los diferentes departamentos que hacen a la solidez de las empresas y cómo se relacionan las diferentes áreas entre sí.

Marco Conceptual

Clima Laboral

El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. Además, es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización por otro lado el clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales (Brunet, 2019)

Rotación de personal

la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar (Álvarez, 2020)

Micro y Pequeña Empresa

Es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica que tiene por finalidad desarrollar actividades comerciales; las características principales que podemos encontrar son: la micro empresa se caracteriza por contar de 1 hasta 10 trabajadores y sus ventas anuales no exceden de los 150 UIT. Mientras la pequeña empresa se caracteriza por tener de 1 hasta 100 trabajadores y sus ventas no debe exceder los 1,700 UIT. *ley n° 28015 - ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*

III. HIPÓTESIS

Para la presente investigación por ser una investigación de nivel descriptivo no se incluyó hipótesis ya que el fin de la investigación solo es encontrar características de la variable en estudio para luego proponer una propuesta de mejora, esta apreciación está sustentada por el siguiente autor:

Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y, por así decirlo, toman la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables en las hipótesis, en este caso, se les suele denominar construcciones hipotéticas, pero no toda investigación necesita hipótesis, como lo hace la investigación descriptiva, no los necesitan porque basta con hacer unas pocas preguntas de investigación (Sampiere & Mendoza, 2018)

La presente investigación titulada *Propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de Auto Detailing Juscorp S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022*. No se planteó hipótesis por ser de tipo Descriptiva - de propuesta de mejora.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta

No experimental.

Para Sampiere & Mendoza (2018) define el diseño de la investigación no experimentales como estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

La investigación fue no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente a las variables tanto del clima laboral y de rotación del personal en la microempresa Auto Detaling JUSCORP S.A.C. Solamente se describieron de acuerdo a su contexto natural, sin realizar ninguna manipulación, ni modificación en su definición.

Transversal.

El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado período de tiempo (Sampiere & Mendoza, 2018)

La investigación fue transversal porque se recogió información de las variables del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa Auto Detaling JUSCORP S.A.C. y porque se desarrolló en un espacio de tiempo establecido, teniendo una fecha de inicio y una fecha fin que especifica octubre del 2022.

Descriptivo.

Sampiere & Mendoza (2018) la investigación descriptiva simplemente busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis para luego formular una propuesta de mejora.

La presente investigación fue de nivel Descriptivo con propuesta, su propósito fue describir las principales características del clima laboral y rotación del personal, para luego proponer una propuesta de mejora de ambas variables para el desarrollo y sostenibilidad de la microempresa en estudio.

De propuesta.

Para Monroy y Nava (2018) mencionan que una investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la implantación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio.

La investigación fue con propuesta porque al finalizar de la investigación se presentó una propuesta de mejora del resultado que se va obtener con la encuesta y análisis de los datos, la propuesta fue de mucho beneficio para el dueño de la microempresa en estudio, ya que fue accesible aplicarlo para corregir los conceptos mal aplicados del clima laboral y de rotación del personal

4.2. Población y muestra

Población.

Según Pilco (2022) hace referencia que el universo o población de estudio es el conjunto de acotares que pueden ser: personas, organizaciones, países, etc.

Que compartan ciertas características y que son aquellas unidades de análisis con los que se responderá la pregunta de investigación

La población para esta investigación fue conformada por 5 trabajadores de la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C.

Muestra.

Ocampo (2020) hace referencia que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. En realidad, pocas veces es imposible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población.

El muestreo de la investigación fue de no probabilístico y realizado por conveniencia del investigador, es decir fue conformado por 5 trabajadores de la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. los cuales son:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Ventura Pérez, Jorge Luis	Administrador
2	Janampa Villar, Edson	Jefe de almacén
3	Lujan Espinoza, Cristhian	Operario
4	Morales Córdoba, Isaac	Operario
5	Gonzales Meza, Pool	Operario

Criterios de Inclusión:

- a) Administrador
- b) Operario
- c) Personal de limpieza

Criterios de Exclusión:

- a) Dueño
- b) Clientes
- c) proveedores

4.3. Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de Medición
Clima laboral	Es el conjunto de cualidades, relaciones entre sí, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen y que influyen sobre su satisfacción (Pilligua & Arteaga, 2019)	Satisfacción	El grado en que a los empleados les gusta su trabajo con los factores determinantes que conducen a la satisfacción en el puesto como un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas, infraestructura, condiciones de trabajo.	Ambiente Físico	1. ¿Qué tan satisfecho estas con la seguridad e higiene?	Cuestionario aplicado a 5 trabajadores.	Likert
					2. ¿Qué tan satisfecho estas con la seguridad e higiene?		
				Condiciones	3. ¿Qué tan satisfecho estas con las (condiciones) horario y días del trabajo?		
					4. ¿Qué tan satisfecho estas con las condiciones de protección personal(uniforme)?		
				Recompensas Económicas	5. ¿Qué tan satisfecho estas con tu sueldo?		
					6. ¿Qué tan satisfecho estas con las recompensas económicas que te da la empresa?		
		Respeto	7. ¿Qué tan satisfecho estas con el trato y respeto entre los trabajadores?				
			8. ¿Qué tan satisfecho estas con el respeto de tu jefe hacia a ti?				
		Reconocimiento	9. ¿Qué tan satisfecho estas con el reconocimiento por tu trabajo?				
			10. ¿Qué tan satisfecho estas con la capacitación para tu crecimiento personal?				
		Comunicación	11. ¿Qué tan satisfecho estas con la comunicación entre los trabajadores?				
			12. ¿Qué tan satisfecho estas con la comunicación del jefe hacia los trabajadores?				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de Medición
Rotación de personal	El resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia), busca de mejores oportunidades o por iniciativa de la organización (Chiavenato, 2015)	Renuncia laboral	La renuncia laboral es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo, por motivos internos o externas.	Migración laboral	13. ¿Estas satisfecho con que tus compañeros migren a otras empresas?	Cuestionario aplicado a 5 trabajadores.	Likert
					14. ¿Estas satisfecho con el abandono laboral de tus compañeros?		
				Salario insuficiente	15. ¿Estas satisfecho con el sueldo que percibes?		
					16. ¿Consideras satisfecho la forma de pago (semanal quincenal, mensual)?		
		Inestabilidad laboral	17. ¿consideras satisfecho la estabilidad laboral que te ofrece la empresa?				
			18. ¿estas satisfecho con las funciones que realizas?				
		Mejores oportunidades	Las mejores oportunidades en el mundo laboral se refieren a que el trabajador puede buscar cumplir necesidades personales, sino las encuentra dentro de la empresa, buscara fuera de ella para lograr el crecimiento y prestigio.	Mejores cargos	19. ¿Estas satisfecho con el cargo que ocupas actualmente?		
					20. ¿Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento que te brinda la empresa?		
				Mejores beneficios	21. ¿Estas satisfecho con los beneficios que recibes?		
					22. ¿estas satisfecho con la estimulación laboral que recibes?		
Línea de carrera	23. ¿estas satisfecho con el crecimiento personal que te ofrece la empresa?						
	¿Qué tan satisfecho estas con las capacitaciones y orientaciones que recibes?						

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la presente investigación la técnica de datos fue la encuesta y de instrumento cuestionario.

Para Sampiere & Mendoza (2018) las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información en esa línea el cuestionario permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación.

Técnicas: (encuesta)

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características del clima laboral y rotación de personal, la elaboración de la encuesta fue personal y por escrito en donde contiene 24 preguntas cerradas, 12 de la primera variable del clima laboral y 12 preguntas de la variable rotación de personal, que pretendió conocer las características del clima laboral y rotación del personal y sus respectivos objetivos de investigación orientada a los trabajadores de la unidad en estudio.

Instrumentos (cuestionario):

El cuestionario fue aplicado a los 5 trabajadores de Microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. para obtener información sobre las principales características del clima laboral y de rotación del personal, el cuestionario fue de 24 preguntas con respuesta de escala de Likert 12 preguntas para el variable1 clima laboral y 12 preguntas para el variable 2 rotación de personal y los medios empleados para esta investigación fue la encuesta confidencial solo para fines de estudio.

4.5. Plan de Análisis

Hernández y Mendoza (2018) señalan que, un plan de análisis es utilizado para evaluar y organizar los datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta; asimismo, su importancia se basa en que posibilita la descripción y simplificación de los datos obtenidos. Además, ayuda a reconocer la relación entre las variables utilizadas para el estudio, realizando una comparación de las mismas y hallando sus respectivas diferencias para después predecir los resultados posteriores.

Para el análisis de la recopilación de información de esta investigación se realizaron coordinaciones con los representantes de microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. para obtener la autorización de conscientemente de información de la empresa y para realizar la encuesta a los trabajadores de unidad en estudio y es oportuno señalar que en la presente investigación se realizó un plan de análisis posterior a la recopilación de los datos lo cual consistió en la tabulación de las respuestas y presentación mediante tablas y figuras y cada una de ellas interpretadas y dichos resultados responden a los objetivos generales y específicos de la investigación. Se empleó estadística descriptiva con el fin de calcular las frecuencias y porcentajes de los datos además para la tabulación se empleó: Microsoft Excel para elaborar tabulaciones, figuras, resultados etc. Microsoft word para elaborar el informe final, encuestas y otros, powerpoint para elaborar la presentación de sustentación y finalmente el turniting para comprobar la similitud de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumento	Plan de Análisis
Propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de auto Detailing Juscorp S.A.C distrito de Ayacucho, 2022.	¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de auto Deailing Juscorp S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022?	General	Específicos	Variable 1: Clima laboral	Población y muestra: se utilizó una población muestral de 5 trabajadores de la micro empresa Auto Detailing Juscorp S.A.C. distrito de Ayacucho, para ambos variables.	Diseño de la investigación No experimental-transversal-descriptivo-de propuesta.	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Se utilizó los siguientes programas: Microsoft Excel Microsoft Word Powerpoint Turniting
		Establecer una propuesta de mejora del clima laboral y rotación personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022	Describir las características de satisfacción del clima laboral en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022 Definir las características de las relaciones interpersonales del clima laboral en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022					
		Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022	Identificar las características de Renuncia laboral de la rotación del personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022					

			<p>Determinar las características de mejores oportunidades de la rotación de personal en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022</p>					
			<p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022</p>					

4.7. Principios éticos

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter de estudio y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor.

Protección de la persona. - En esta investigación se aplicó desde el inicio hasta el final del desarrollo de las encuestas, porque se respetó las opiniones, creencias e información que cada una de las personas que estuvieron participando en todo el proceso de la investigación, los cuales brindaran de forma voluntaria, asimismo se protegerá su dignidad y su confidencialidad.

Libre participación y derecho a estar informado. - Este principio facilitó que las personas brinden información de manera libre y voluntaria porque se les explicará e informará previamente acerca de los fines y del objetivo de la información obtenida, generando en ellos confianza y seguridad de que la utilización de la información será utilizada en el trabajo de investigación.

Beneficencia no maleficencia. - En este principio se aplicó a la hora de solicitar la información requerida en cada una de las encuestas, como investigador se trató con el debido respeto a las personas que colaboraran brindando información, asimismo se tratara por todos los medios posibles en brindarles confianza al momento de recoger la información.

Justicia. - En este principio como investigador se aplicó en brindar respeto e igualdad de condiciones, además se les trato con empatía, respeto y se demostrara

responsabilidad al realizar o aplicar el cuestionario a las personas que colaboraran con información para llevarla a cabo el desarrollo satisfactorio de esta investigación.

Integridad científica. - El principio se aplicó al cuidar con responsabilidad, respeto, responsabilidad y compromiso la integridad y dignidad de cada una de las personas que colaboraran con información para llevar a cabo el recojo adecuado de la información, es decir, se cuidara cautelosamente y cuidadosamente que la información recolectada sea fidedigna y veraz para ser aplicado y plasmado en el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de satisfacción del clima laboral en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022

Satisfacción	N	%
Satisfacción con la infraestructura del local		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	3	60.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	1	20.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con la seguridad e higiene		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	3	60.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con las (condiciones) horario y días del trabajo		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	2	40.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	1	20.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con las condiciones de protección (implemento adecuado)		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Continua...

Tabla 1

Características de satisfacción del clima laboral en la microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

	<i>Concluye...</i>	
Satisfacción	N	%
Satisfacción con el salario percibido		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	3	60.00
Neutral	2	40.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con las recompensas		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	100.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Tabla 2

Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la Micro Empresa Auto Detailing JUSCORP SA.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Relaciones Interpersonales	N	%
El trato y respeto entre trabajadores		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción por el respeto de jefe a colaborador		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción por el reconocimiento en el trabajo		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	100.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción por la ayuda a crecimiento personal		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la Micro Empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

	<i>Concluye...</i>	
	N	%
<hr/>		
La comunicación mejora las relaciones interpersonales entre trabajadores		
Nada satisfecho	2	40.00
Poco satisfecho	2	40.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
<hr/>		
La comunicación entre jefe y trabajadores mejora las relaciones interpersonales		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Tabla 3

Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Renuncia laboral	N	%
Satisfacción por la migración de compañeros de trabajo a otras empresas		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con el abandono laboral		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	100.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción por el salario percibido		
Nada satisfecho	1	20.00
Poco satisfecho	3	60.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con la forma de pago		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	1	20.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

	<i>Concluye...</i>	
Satisfacción por la estabilidad laboral	N	%
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	2	40.00
Neutral	3	60.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
<hr/>		
Seguridad por la permanencia en el cargo		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Tabla 4

Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Mejores oportunidades	N	%
<hr/>		
Satisfacción con el cargo que desempeña		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Continúa...

Tabla 4

Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

	N	%
<i>Concluye.</i>		
Satisfacción con las oportunidades de crecimiento		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	100.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con los beneficios adicionales		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	100.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con la estimulación laboral		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	0	0.00
Neutral	0	0.00
Muy satisfecho	4	80.00
Demasiado satisfecho	1	20.00
Total	5	100.00
Oportunidades para hacer línea de carrera		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	4	80.00
Neutral	1	20.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00
Satisfacción con las funciones del puesto		
Nada satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	3	60.00
Neutral	2	40.00
Muy satisfecho	0	0.00
Demasiado satisfecho	0	0.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022

Tabla 5.

Propuesta de un plan de mejora del clima laboral y rotación de personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022.

Indicadores	Problemas Encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable
Ambiente físico	El 60% de los trabajadores está poco satisfecho con la infraestructura del local.	El ambiente físico donde se labora es inadecuado para la función que realizan. Las condiciones del local carecen de orden e higiene.	Los trabajadores están expuestos a distintos riesgos laborales Los trabajadores están expuestos al rayo ultrasolar. Los trabajadores están expuestos a contraer. Enfermedades por la higiene, limpieza, orden del local.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar señalizaciones eléctricas, sísmicas, zonas seguras en el local • Implementar techo para el local. • Realizar limpieza y desinfección semanal del local 	Representante legal
Recompensas	60% de los trabajadores está poco satisfecho con la escala de recompensas.	Falta de recompensas económica y materiales.	Los trabajadores no están identificados con la empresa Los trabajadores están desmotivados	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar recompensas materiales, como son: canastas navideñas, vales de consumo. • Realizar recompensas inmateriales como: bono por cumplimiento de objetivos. 	
Reconocimiento	100% está poco satisfecho con el reconocimiento de sus labores	No se le reconoce las horas extras No se le reconoce el talento del trabajador.	Conlleva a que los trabajadores no quieran trabajar más de sus 8 horas. Ocasiona que el trabajador puede	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer económicamente por sus horas extras, o implementar sistema de horarios para no generar horas extras. 	

		No se le valora el trabajo que realiza	renunciar ya que no se reconoce. Ocasiona que el trabajador no esté completamente compenetrado con los objetivos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades para reconocer y valorar el talento y labor como: regalo por cumpleaños, reconocimiento el trabajador del mes.
Salario insuficiente	El 60% está poco satisfecho con salario que perciben	La mitad de los 5 trabajadores ganan 700 soles mensuales	Renuncia o abandono del trabajador en busca de salario mejor. Alta rotación del trabajador por el salario que percibe.	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el salario de los trabajadores a sueldo mínimo vital establecido. Implementar sistema de beneficios para el trabajador por cumplimiento del objetivo
Inestabilidad laboral	El 60% esta neutral con la estabilidad laboral	Salario muy bajo del mínimo. Falta de reconocimiento	Los trabajadores renuncian o abandonan por falta de estabilidad económica. La alta rotación de personal provocando demasiados cambios en los personales de planta.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar sistema de salarios, armonizar, crear un ambiente adecuado para lograr la estabilidad del trabajador. Mejorar el presupuesto salarial en busca de satisfacer sus pretensiones salariales y objetivos del trabajador. Buscar y reclutar trabajadores de acuerdo sus fines de la empresa.

Línea de carrera	El 80% está poco satisfecho con la línea de carrera	Los trabajadores no ven una oportunidad de crecimiento en la empresa. Los trabajadores operativos no logran ascender de cargo.	Abandonar o renunciar a la empresa por falta de oportunidades de crecimiento y ello genera gastos a la empresa en liquidación y contratación de un nuevo personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistema de merecimiento de ascendencia de cargos, para que los trabajadores busquen ascender a cargos más altos en la empresa. 	
------------------	---	--	--	--	--

NOTA: Elaboración Propia

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de satisfacción del clima laboral en la Microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Satisfacción con la infraestructura del local: el 60% de los trabajadores manifestaron que están nada satisfechos con la infraestructura del local donde laboran. Se observa que la mayoría de los trabajadores no están satisfecho con la infraestructura donde realizan funciones, resaltando que el ambiente o la infraestructura del local son intervalos fundamentales para generar un buen clima laboral dentro de una microempresa. Este resultado coincide con la investigación de Sarmiento & Torres (2016) quien señalo que el 75% de los colaboradores de la microempresa en estudio no están nada satisfecho con la infraestructura del local, así mismo el resultado de esta investigación guarda semejanza con la de Ruiz (2019) donde señala que el 69,6% es nada favorable la percepción de los trabajadores frente a la infraestructura del local. Por lo detallado la infraestructura de una microempresa es fundamental para generar un buen clima laboral con los trabajadores, ya que es lugar donde día a día desarrollan sus funciones.

Satisfacción con la seguridad e higiene del local: el 60% de los trabajadores están poco satisfechos con la seguridad e higiene del local, se muestra que la que la mayoría de los trabajadores perciben que en lugar donde realizan funciones no cuenta con seguridad e higiene para que desarrolle correctamente sus funciones y eso conlleva a que se genera un ambiente de baja clima laboral entre los trabajadores. Esto coincide con la investigación de Pérez (2018) donde señala que el 80% de los trabajadores indican que es desfavorable la higiene del local donde laboran y que por ello no

realizan satisfactoriamente sus funciones, por otra parte, no coincide con la investigación de Huaytalla, David, & Tandaypan, (2016), donde afirman que el 67% de los empleados de la empresa en estudio respondieron que estas satisfechos con la seguridad de local y la higiene que existe en la empresa. Por lo tanto, es muy importante mantener una seguridad adecuada al giro del negocio para que los trabajadores realicen sus funciones sin malestares, que ello genera a crear un buen ambiente laboral.

Satisfacción con las condiciones de horario y días de trabajo: el 80% de los trabajadores afirmaron que están poco satisfechos con el horario y días de trabajo que existe en la micro empresa en estudio. Se observa que en mayor representación los colaboradores manifiestan su malestar con el horario que tienen y con los días de trabajo que realizan, esta guarda similitud con la investigación de Rivera, (2017), donde señala que el 90% de los trabajadores se encuentran nada satisfechos con la flexibilidad de los horarios y con la rotación de días de trabajo en la micro empresa en estudio. Por lo tanto, estos indicadores son fundamentales para generar y prosperar un buen ambiente laboral.

Satisfacción con las condiciones de protección personal: el 80% de los trabajadores esta poco satisfechos con las condiciones de protección personal que tienen dentro de la micro empresa. Se observa que las condiciones de equipamiento o de protección para los trabajadores es desfavorable, no tienen un uniforme adecuado para la labor que cumplen. Esto guarda concordancia con la investigación de Venotulo, (2020) señala que el 71.30% los empleados de la unidad en estudio se muestran poco satisfechos con el implemento que les da el representante. Además, guarda similitud con la investigación de Rivera, (2017) donde concluye que el 75% de los colaboradores

no tienen un equipamiento especial para realizar sus funciones. Por lo tanto, es primordial equipar con el implemento adecuado en cuidado la integridad del colaborador además para que desarrolle de manera adecuada sus funciones y ayude con la armonización de trabajo.

Satisfacción con el salario percibido: el 60% de los trabajadores están poco satisfechos con el salario que reciben en la micro empresa, se observa que la mayor parte de los trabajadores consideran que el salario percibido no satisface o recompensa con las funciones, días y horarios que se trabaja. Este resultado guarda similitud con la investigación de Quispe, (2019) menciona que 54.55% es favorable el clima laboral en la unidad en estudio, en el indicador de salarios señala que 54.55% de los trabajadores reciben una remuneración no justa por su trabajo. Además, guarda similitud con Atahua, (2019) donde señala 75% de los empleados señalan que casi nunca están satisfecho con sus salarios. Por ende, es determinante este aspecto de salario en la satisfacción de los trabajadores, ya que el justo salario permite que los trabajadores realicen de manera óptima y satisfechos sus funciones y eso ayuda a generar un buen ambiente de clima laboral.

Satisfacción con la estimulación laboral: el 100% de los trabajadores están nada satisfechos con la estimulación laboral que ofrece la micro empresa en estudio hacia los trabajadores. Se observa que la totalidad de los trabajadores no reciben estimulación laboral que actúe y se comporte de una determinada manera y defina en qué dirección dirige su energía. Esta concuerda con la investigación de Sánchez, (2019) señala que para el 66.35% es favorable la estimulación laboral para generar un buen clima laboral. Por lo tanto, es fundamental estimular económicamente o materialmente a los trabajadores para que actúen en una sola dirección.

Tabla 2. Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la MicroEmpresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Satisfacción con el trato y respeto: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con el trato y respeto entre compañeros de trabajo en la micro empresa. Esto guarda cierta similitud con la investigación de Guerra, (2019) señala que 67% de los encuestados están neutral con la percepción de trato y respeto entre los trabajadores, además concuerda con la investigación de Rivera, (2018) que señala el 55.90% de total de trabajadores responden que están poco satisfecho con la forma de comunicación de los trabajadores. Por ende, es muy importante tener un buen trato y respeto entre compañeros para que prime un buen clima laboral.

Satisfacción de respeto de jefe a colaborador: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con el respeto del jefe de la micro empresa hacia los trabajadores. En mayor representación los trabajadores no están de acuerdo con el respeto hacia sus funciones y labores que realizan. Esto coincide con a la investigación de Guerra (2018) donde formula que el 64% de los empleados no están de acuerdo con la forma de actuar del jefe hacia sus labores de los trabajadores, además coincide con Venotulo, (2020) donde afirma que el 100% de los trabajadores se muestran en contra de la trata que reciben por parte del dueño del PYME. Por lo tanto, es primordial la comunicación asertiva que el dueño o jefe debe tener hacia los trabajadores.

Satisfacción por reconocimiento laboral: el 100% de los trabajadores responden que están poco satisfechos con el reconocimiento del labor del personal, esto guarda cierta similitud con Quispe, (2018) ya que afirma que el 80% de sus

encuestados respondieron que no se reconoce y valora al personal el esfuerzo y las ganas en la realización de sus funciones, por lo tanto es determinante reconocer al trabajador su esfuerzo para que este motivado y cumpla sus funciones con ganas y eso ayuda en generar confianza y un buen ambiente laboral.

Satisfacción por la ayuda para el crecimiento personal: el 80% de los trabajadores manifiesta que están poco satisfecho con la ayuda que por parte de la empresa, se observa que en mayor representación los trabajadores no reciben ayuda, orientación para el crecimiento del personal, esto coincide con Sánchez, (2019) que señala que el 90% de los representantes no realizan ayuda o orientación alguna en favor para el crecimiento del personal, por otra parte se contra dice con Pérez, (2017)señala que el 77% de los encuestan reciben ayuda, motivación y capacitan para el crecimiento de los colaboradores. Por lo expuesto para esta investigación es fundamental ayudar intrínsecamente o extrínsecamente al trabajador para que este comprometido e identificado con la empresa.

Satisfacción con la comunicación entre compañeros: el 40% de los trabajadores están nada satisfechos con la comunicación entre compañeros y el otro 40% de los trabajadores están poco satisfechos con ello. Se muestra que la total de los trabajadores no les gusta la manera y el cómo se comunican entre compañeros. Esta guarda concordancia con Rivera, (2017), donde señala el 51% de los encuestados se muestran en contra de la forma y manera de la comunicación que existe en la empresa, además coincide con la investigación de Venotulo, (2020) donde afirma que el 60% de los investigados se muestra en desacuerdo en la forma en que se tratan los trabajadores. Por la tanto es determinante este indicador ya que debe a ver buena comunicación

eficaz, respetuoso para que los trabajadores se desarrollen de forma óptima y eso promueve un buen ambiente laboral.

La comunicación entre jefe y trabajador: el 80% de los trabajadores se muestran que están poco satisfecho con la comunicación entre jefe y los colaboradores. Se observa que la mayoría no está de acuerdo en la forma en que les da las ordenes o, mandados el jefe a los trabajadores. Esto coincide con la investigación de Atahua, (2019) donde señala que el 80% de los trabajadores consideran que es irrespetuoso y poco agradable la forma en que dueño o jefe les da órdenes a los trabajadores. Por lo tanto, la comunicación de jefe hacia los trabajadores es determinante para un buen clima laboral y esta debe ser una comunicación eficaz, respetuosa y concisa.

Tabla 3. Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Migración de compañeros: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con la migración de compañeros hacia otra empresa. Se observa que en una mayor representación la migración de compañeros afecta el crecimiento y clima de la micro empresa. Esto coincide con Rubio & Tomalá, (2020) señala que el 78% de los encuestados manifiestan que la alta migración desfavorece a los trabajadores y a la empresa en estudio, además guarda similitud con la investigación de Almacid, (2015) indica que el 80% de los representantes señala que la migración perjudica a la empresa y el clima y buen ambiente de la micro empresa. Por ende, la migración no ayuda a desarrollar y armonizar las tareas y funciones entre compañeros.

Abandono laboral: el 100% de los trabajadores están poco satisfechos con el abandono de sus compañeros. Se observa que en mayor representación los trabajadores

se muestran en contra del abondo de sus compañeros ya que eso genero inestabilidad en el personal, esto guarda similitud con Trelles, (2018) señala que el 67.44% de los encuestados se muestra en contra del abondo de compañeros de trabajo en la unidad en estudio. Por lo tanto, el abandono de trabajo perjudica el desempeño y estabilidad emocional de los trabajadores la salida repetitiva y eso conlleva a generar malestar y mala clima laboral.

Satisfacción con el sueldo: el 60% de los encuestados señalan que están poco satisfechos con el sueldo recibido a cambio de la función que realizan. Se observa que en mayor representación muestran su desacuerdo con el sueldo recibido ya que está por debajo del sueldo básico vital, esta investigación coincide con Fernández & Fernández, (2019), donde señala que 89% de los encuestados no están nada satisfechos con el duelo que reciben. Por lo tanto, es primordial regirse con el sueldo básico determinado, eso ayuda en que los trabajadores estas motivados y satisfechos con su trabajo.

Satisfacción con la forma de pago: el 80% de los trabajadores señalan que están poco satisfechos por forma de pago establecido en la micro empresa en estudio. Se observa que en mayor representación no están de acuerdo con la forma de pago si es semanal, quincenal. Esta investigación coincide con Trelles, (2018) donde afirma que el 55% de los empleados con perciben sueldo no están conformes con el tiempo determinando que se les paga. Además, coincide con Fernández & Fernández, (2019) indica que el 89% de los encuestados están en desacuerdo con el sueldo que reciben a cambio de sus funciones. Por lo tanto, es fundamental establecer sueldos orientados a lo que esta establecidos en el Perú.

Satisfacción con la estabilidad Laboral: el 60% de los trabajadores se muestran neutral con la estabilidad laboral. Guarda similitud con la investigación de Rupaylla, (2020) indica que el 89.90% de los encuestados encuentran estabilidad laboral dentro de la empresa en que labora, además coincide con Almacid, (2015) donde señala que el 67% de los empleados encuentra estabilidad laboral y ven una oportunidad de crecimiento. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que encuentran estabilidad laboral en la empresa ya que eso es muy importante porque va permitir mantener tener los mismo trabajadores identificados y comprometidos con la empresa.

Satisfacción con la permanencia de cargo: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con la permanencia en el cargo. Se observa que en mayor representación ven que no se sienten seguro en el cargo que ocupan actualmente, esto coincide con Otero (2016) donde afirma que el 68.44% de los trabajadores no están seguros de permanecer en el cargo por un tiempo determinado. Por la tanto es fundamental ofrecer estabilidad en el cargo en un tiempo razonable y establecido para mantener identificados con los trabajadores ya que esto va permitir un buen clima laboral y reducir la alta rotación de personal.

Tabla 4. Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Satisfacción con el cargo que desempeñas: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfecho con el desempeño de cargo que realiza. Se observa que la mayoría de los trabajadores no se sienten a gusto de sus funciones que realiza, esto guarda similitud con Quispe, (2019) donde concluye que el 54.56% de los encuestados respondieron que no están satisfechos con las funciones que se

encomienda. Además, guarda similitud con la investigación de Trelles, (2019) indica que el 60% de los empleados de planta no están de acuerdo a las funciones que realizan. Por lo tanto, es fundamental para la micro empresa reclutar a nuevos talentos de acuerdo a su talento y prioridades en el trabajo para prevenir abandonos laborales ya que eso dificulta al crecimiento de la empresa.

Satisfacción con las oportunidades de crecimiento: el 100% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con oportunidades de crecimiento en la micro empresa. Se observa que en mayor representación los trabajadores no ven una oportunidades de crecimiento y desarrollo de sus habilidades, esto coincide con las investigación de Fernández & Fernández, (2018) donde indica que el 54.90% de los encuestados señalan que no encuentran una oportunidad de hacer una línea de carrera dentro la empresa, por lo tanto es prioritario para los dueños ofrecer oportunidad de crecimiento como trabajador y persona, ya que esto va ayudar a disminuir la alta rotación de personal.

Satisfacción con los Beneficios: el 100% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con los beneficios que reciben de la micro empresa. Se observa que en mayor representación los trabajadores no reciben beneficios adiciones aparte del sueldo. Esto guarda concordancia con Guevara, (2017) que afirma el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que no perciben beneficios materiales ni inmateriales de la empresa. Además, guarda similitud con la investigación de Rubio & Tomalá, (2020) indica que el 70.60% del total afirman que no reciben beneficios económicos de la empresa en estudio. Por lo tanto, es trascendental brindar beneficios no solo económicos sino materiales a los trabajadores para retener y tener motivado al personal.

Satisfacción con Estimulación laboral: el 80% de los trabajadores manifiestan que están muy satisfechos con la estimulación laboral que reciben. Se observa que en mayor representación los trabajadores reciben estimulación como: canastas, polos, etc. este resultado no guarda similitud con ninguna de las antecedentes citadas anteriormente como Fernández & Fernández, (2020) señala que el 80% de los trabajadores no reciben algunos beneficios para ellos. Por lo tanto, para esta investigación es trascendental estimular materialmente o inmaterialmente a los trabajadores para que ellos se sientan la camiseta de la micro empresa y de esa manera evitar que se eleve la rotación de personal.

Oportunidad para realizare línea de carrera: el 80% de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con la oportunidad de seguir una línea de carrera en la micro empresa. Se observa que en una mayor representación los trabajadores no ven una oportunidad de superarse y hacer una línea de carrera. Esto coincide con Almacid, (2017) donde indica que el 67.44% de los encuestados percibe muy baja la posibilidad de seguir una línea de carrera, además guarda similitud con Trelles, (2017) donde afirma que 88% de los encuestados no seguiría una línea de carrera en la empresa. Por ende, es importante realizar y gestionar el crecimiento de los trabajadores estimular y orientar para seguir mejorando.

Satisfacción con las capacitaciones: el 60% de los trabajadores se encuentra poco satisfecho con las capacitaciones laborales que reciben para retener su talento. Se observa que en mayor representación los trabajadores no reciben capacitaciones para seguir por el mismo camino que la micro empresa. Esto coincide con la investigación de Rupaylla, (2020) que señala más de 60% de las empresas no realizan capacitaciones para retener y moldear el perfil del colaborador en busca de una dirección de la micro

empresa. Por ende, la capacitación es determinante para retener y hacer una línea de carrera en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se observó que la mayoría de los trabajadores de la microempresa manifestaron que están poco satisfechos con la infraestructura del local que es fundamental para lograr un buen ambiente de clima laboral. La mayoría manifestó lo poco satisfechos que están con la seguridad e higiene laboral del local que es determinante para el bienestar del trabajador, además manifiestan que la mayoría están poco satisfechos con el horario y días de trabajo establecidos, mostrando su desconformidad por las horas trabajadas que genera malestar y un desagradable clima laboral. También la mayoría de los trabajadores señalan que están nada satisfechos con el equipo de implementos para personal que reciben para realizar sus funciones, el uniforme no es el adecuado para trabajo que realizan, por otro lado, la mayoría está nada satisfecho con el sueldo que perciben consideran que esta muy debajo del sueldo mínimo vital, además manifiestan que no reciben estimulación laboral ni intrínseca y extrínseca. En consecuencia, en la micro empresa en estudio no hay un buen ambiente de clima laboral, ya que mayoría de los indicadores nos muestran lo poco satisfechos que están los trabajadores, por lo tanto, las empresas deben alinearse y adaptarse a los cambios para mejorar el clima laboral de sus trabajadores para mejorar el crecimiento y productividad de ello.

Se determinó que la mayoría de los trabajadores encuestados indican que están poco satisfechos con las relaciones interpersonal en la micro empresa, así mismo la mayoría manifiesta su insatisfacción con el trato y respeto entre compañeros, que es un indicador fundamental para generar un buen ambiente laboral. También la mayoría de los trabajadores muestran su poca satisfacción con el respeto de jefe hacia colaborador, el respeto del jefe a sus trabajadores debe ser eficaz, eficiente y

respetuoso para generar confianza y un buen ambiente laboral, así mismo la mayoría de los trabajadores indican que no se les reconoce su esfuerzo en la labor que realizan, la microempresa debe priorizar el reconocimiento del esfuerzo del trabajador por otro lado, señalan su poca satisfacción por la ayuda para el crecimiento personal, la microempresa debe ayudar a crecer al personal capacitándola, entrenándole constantemente para retener y ayudar su crecimiento del personal. Por lo expuesto no hay una óptima relación interpersonal en la microempresa, que ello genera malestar, disgusto e insatisfacción para laborar. Por lo tanto, no ayuda a tener un agradable clima laboral.

Se observó que la mayoría de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con las constantes renunciaciones laborales que hay en la microempresa, además afirman la mayoría de los trabajadores encuestados están poco satisfechos con la constante migración de compañeros, ello no ayuda a mantener una línea de colaboradores capacitados para el giro de negocio. Por otro lado, la mayoría de los trabajadores se muestran poco satisfechos con el constante abandono laboral de sus compañeros, ello no ayuda a generar un trabajo en equipo ya que está en constante cambios de personal. La mayoría de los trabajadores se muestran poco satisfechos con la forma de pago que tiene la microempresa, ello no satisface las necesidades y prioridades que tiene el trabajador, así mismo indican que la mayoría de los trabajadores están poco satisfechos con la estabilidad laboral que le ofrece la microempresa, eso genera desconfianza y que los trabajadores no estén identificados con los objetivos de la microempresa, por otra parte la mayoría de los trabajadores consideran que no están seguros con la permanencia en su cargo debido a que en la empresa hay constante cambio de personal. En consecuencia, la renuncia laboral es

desfavorable en la microempresa en estado ya que hay alta rotación de personal por que están insatisfechos con los indicadores señalados, por ello la empresa debe realizar estrategias para retener al trabajador capacitado.

Se observo que la mayoría de los trabajadores manifiestan que están poco satisfechos con las oportunidades recibida para el crecimiento en la microempresa, además la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos con los beneficios recibidos por parte de la empresa, ya que es fundamental dar beneficios materiales o inmateriales a los trabajadores para retener el talento y satisfacer sus necesidades. Por otra parte, la mayoría de los trabajadores manifiestan que no reciben estimulación laboral en favor del adaptación y retención del trabajador, en esa línea también mayoría de los trabajadores señalan que no encuentran realizar una línea de carrera en la empresa para quedarse más tiempo y crecer dentro de la microempresa así mismo en un mayor porcentaje los trabajadores no reciben capacitación alguna en beneficio para el desarrollo de sus funciones. En consecuencia, las oportunidades laborales son muy precaria en la microempresa ello genera la constante salida y entrada de nuevos trabajadores, que eso genera más gastos a la empresa por lo tanto debe capacitar, dar oportunidades de crecimiento, beneficios para retener el talento del trabajador.

Con respectos a los resultados obtenidos de la investigación se realizó un plan de mejora que tiene como objetivo brindar estrategias, técnicas y herramientas administrativas que les permitan a la micro empresa mejorar su clima laboral y rotación de personal, en beneficio de sus trabajadores y de la misma micro empresa que va ayudar su crecimiento y su desarrollo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar la adecuación de la infraestructura del local donde realizan los servicios la microempresa, equipar con señalización de peligro y sísmicas, implementar un techo, ventilaciones, Ajustar el presupuesto salarial tomando como indicador el sueldo mínimo vital del Perú e efectuar estrategias de estimulación material o inmaterial para los trabajadores que cumplan los objetivos diarios de la microempresa.

Realizar políticas de reconocimiento al trabajador del mes, por su esfuerzo y dedicación en cumplimiento de sus funciones, en ellas incluir estrategias de ayuda para el crecimiento del trabajador, Mejorar la comunicación entre trabajadores y/o con el jefe, en buscar el bienestar y armonía de todos.

Efectuar estrategias para retener el talento del trabajador capacitando periódicamente sobre las funciones a realizar, instaurar estrategias para la búsqueda adecuada del personal para el giro de negocio y evitar los abandonos, establecer políticas de sueldo, como pago por cumplimiento del objetivo, etc.

Instaurar programas de recompensas materiales o inmateriales para satisfacer las necesidades de los trabajadores, ofrecer estabilidad laboral dando condiciones favorables y adecuarse al necesidad o búsqueda de objetivo del trabajador. Ofrecer programas de crecimiento y de ascenso dentro de la micro empresa.

**PLAN DE MEJORA PARA LA MICRO EMPRESA DE AUTO DETALING
JUSCORP S.A.C. DESTRITO DE AYACUCHO, 2022.**

1. Datos Generales:

Razón social: JUSCORP S.A.C.

Ruc: 20606015829

Condición: Operativo y acreditado en REMYPE

Dirección: Av. Ejercito N° 904

Actividad: Servicios de Auto detallados

Representante legal: Juscamaita Human, Harold Andree

RESEÑA HISTORICA

La empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. es una micro empresa que viene siendo operativo desde el año 2019, en la ciudad de Huamanga, que se dedica a ofrecer servicios de Auto detallado de Vehículos, como: tapizados, polarizados, planchados, pintura, equipado, mantenimiento de vehículos, vienen posicionándose como una de las principales novedades en rubro de auto detallado de vehículos en las ciudades de Ayacucho.

2. Misión

Ofrecer y promover servicios orientados al cuidado y limpieza vehicular utilizando los mejores insumos del mercado, técnicos capacitados y equipos especializados enfocándonos en la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.

3. Visión

Convertirnos en la empresa líder en limpieza y cuidado automotriz desarrollando el concepto de detailing vehicular en el Perú de manera profesional y personalizada con el fin de ser un referente en la industria.

4. Objetivos estratégicos

4.1. Posicionar a la empresa como la del mejor servicio al cliente: Se brindará un servicio personalizado realizando distintos programas de satisfacción y fidelización al cliente, como encuestas y un proceso de tratamientos de quejas y sugerencias.

4.2. Contar con un personal capacitado, motivado y comprometido con la empresa: Se realizarán pruebas de evaluación y así mostrar un personal altamente capacitado para el público.

4.3. Contaremos con alianzas estratégicas: Estos nos ayudaran a competir en calidad y precio. El primer año como mínimo tendremos 5 alianzas.

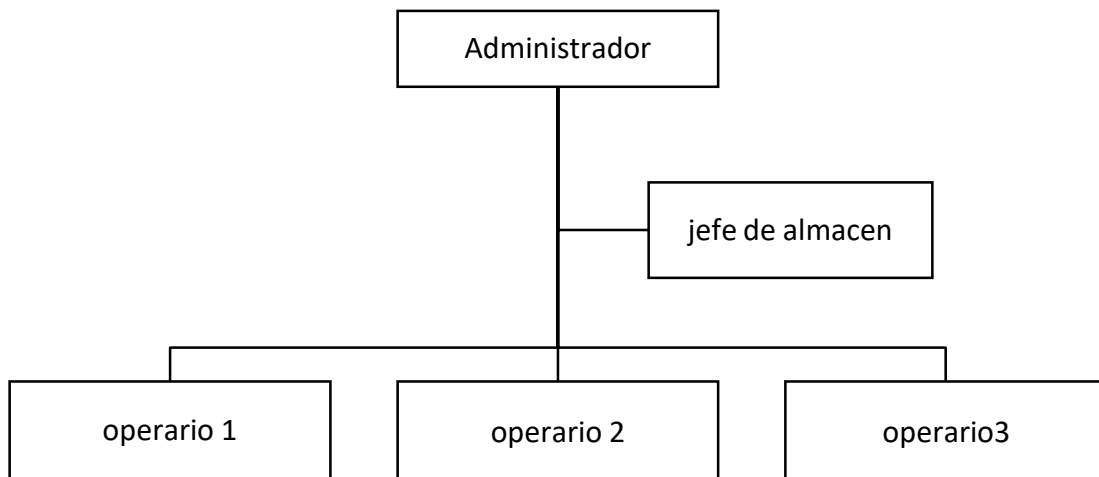
4.4. Incrementar las ventas con respecto al año anterior: Incrementando el ticket promedio, creando venta sugestiva y ofreciendo productos de mayor margen, así como también productos complementarios.

4.5. El plan de marketing estará enfocado en el canal comunicacional: Utilizaremos estrategias de relaciones públicas (Pagina web, redes sociales) y de publicidad (volantes, revistas).

5. Servicios

- Lavado de Salón Extremo
- Lavado de Salón Ejecutivo
- Ionizado AIRLIFE (Ductos de ventilación y habitáculo)
- Ducha Grafitada
- Undercoating Wurth
- Zincado de Tubo de escape Wurth
- Protector de Tolva BedLiner Wurth
- Recuperación de molduras plásticas PlazTex
- Pulido de faros
- Descontaminado de Pintura
- Tratamiento de Pintura Brillo
- Overcoating Sonax (6 - 12 meses)
- Recubrimiento cerámico - Ceramic Pro (2 - 3 - 5 - 7 años)

6. Organigrama de la empresa



7. Descripción de cargos

<i>Cargo</i>	<i>Administrador</i>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Licenciado en administración. – Habilitación profesional – Experiencia mínima de 3 años como administrador de pollería. – Tener capacidades comunicativas y de liderazgo. – Ser proactivo, responsable, honesto y capaz de trabajar en equipo. – Contar con habilidades de gestión de.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Planificar y organizar las actividades de la empresa. – Contratar al personal – Evaluar el desempeño de los empleados. – Verificar el reporte de planilla de los colaboradores. – Establecer reuniones de capacitación y motivación para el personal. – Plantear metas, objetivos y estrategias de mejora. – Asegurar la alta calidad en la atención al cliente.
<i>Cargo</i>	<i>Jefe de almacén</i>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Bachiller en administración con 1 año de experiencia. – Capacidad de negociación – Capacidad de comunicación – Conocimientos de gestión de equipos – Manejo del software de control logístico – Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa

<p>Funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción. – Prever las necesidades de materias primas y componentes. – Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras. – Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados. – Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística. – Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo
<p>Cargo</p>	<p>Operarios</p>
<p>Perfil</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Capacidad para trabajar bajo presión – Responsable con las funciones que se le asigne – Tener mayor de 20 años de edad – Ser educado con el trato hacia los clientes – Ganas de superarse y aprender de auto detallado – Tener trato amable con los clientes
<p>Funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ejecutar los servicios que brinda la empresa – explicar a los clientes de los servicios que se le va realizar – Informar a almacenero de los insumos que va faltar – Realizar limpieza y orden del local

FUENTE: Elaboración propia

8. Diagnostico general

Análisis FODA		<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>
			<p>O1 Probabilidad alta de crecimiento del mercado</p> <p>O2 Escasa oferta de servicio en rubro de auto detailing.</p> <p>O3 Falta de competidores en la misma categoría.</p>
<i>Fortaleza</i>	<p>F1 Modelo de negocio Innovador.</p> <p>F2 Uso de insumos y productos de marca internacional.</p> <p>F3 tecnología de punta</p>	<p>F1-01 Realizar estrategias en redes sociales para lograr el posicionamiento y crecimiento en el mercado ayacuchano.</p> <p>F3-02 utilizando tecnología de punta lograr concientizar a los clientes sobre el innovativo de servicios que le ofrece en cuidado y usando calidad de carros.</p>	<p>F1-A1 posicionarse en el mercado a base de ofrecer servicios con insumos de calidad, servicio de calidad y a precios justo.</p> <p>F2-A3 Realizar publicitarios orientados al cuidado y conservación de los vehículos mostrando los resultados con el servicio</p>
<i>Debilidades</i>	<p>D1 Falta de mano de obra calificada</p> <p>D2 Dependencia de un solo proveedor</p> <p>D3 Falta de conocimiento de auto detailing</p>	<p>D1-02 reclutar mano de obra calificada y capacitada con perfil para auto detallados.</p> <p>D2-01 Realizar estudio de mercado para buscar nuevos proveedores con precios bajos, pero en la misma calidad el producto</p>	<p>D1-A3 Capacitar al personal y motivar para realizar un servicio A1 para mantener la frecuencia de clientes.</p> <p>D3-A1 realizar estrategias para la fidelización de clientes y promociones en los distintos servicios.</p>

FUENTE: *Elaboración Propia*

9. Indicadores de gestión

<i>Indicadores</i>	<i>Evaluación de indicadores dentro de la MYPE</i>
Ambiente físico	El ambiente o la infraestructura de local no es el adecuado ni cumple con requerimientos mínimos para ofrecer servicios de auto detallado, falta de señalizaciones sísmicas y de peligro.
Recompensas	La empresa no tiene una escala de recompensas ni materiales ni inmateriales para sus trabajadores.
Reconocimiento	La empresa no realiza políticas o actividades en favor o reconocimiento de sus colaboradores
Salario insuficiente	Los trabajadores perciben salarios muy de bajos del sueldo mínimo vital establecidos en Perú y trabajan más de las 8 horas.
Inestabilidad laboral	Los trabajadores perciben que no encuentran la estabilidad laboral en la empresa, se aduce que esta se puede dar por falta de políticas de reconocimiento, valoración, oportunidad de mejora y salarios.
Línea de carrera	Para los trabajadores no hay un sistema de merecimiento y ascendencia de nivel de cargos, y falta de oportunidad de crecimiento.

FUENTE: Elaboración propia

10. Problemas

<i>Indicadores</i>	<i>Problemas Encontrados</i>	<i>Causas Del Problema</i>
Ambiente físico	El 60% está poco satisfecho con la infraestructura del local	El ambiente donde se labora es inadecuado para la función que realizan. Las condiciones del local carecen de higiene y orden.
Recompensas	60% está poco satisfecho con la escala de recompensas	Falta de gratificación materia e inmaterial hacia los trabajadores.
Reconocimiento	100% está poco satisfecho con el reconocimiento de sus labores	No se le reconoce las horas extras No se le reconoce el talento del trabajador. No se le valora el trabajo que realiza
Salario insuficiente	El 60% está poco satisfecho con salario que perciben	La mitad de los 5 trabajadores ganan 700 soles mensuales
Inestabilidad laboral	El 60% esta neutral con la estabilidad laboral	Salario muy bajo del mínimo. Falta de reconocimiento
Línea de carrera	El 80% está poco satisfecho con la línea de carrera	Los trabajadores no ven una oportunidad de crecimiento en la empresa. Los trabajadores operativos no logran ascender de cargo.

FUENTE: Elaboración propia

11. Establecer Soluciones

11.1. Establecer acciones de mejora

<i>Indicadores</i>	<i>Problemas Encontrados</i>	<i>Acción de Mejora</i>
Ambiente físico	El 60% está poco satisfecho con la infraestructura del local	<ul style="list-style-type: none">• Implementar señalizaciones eléctricas, sísmicas, zonas seguras en el local• Implementar techo para el local.• Realizar limpieza y desinfección semanal del local
Recompensas	60% está poco satisfecho con la escala de recompensas	<ul style="list-style-type: none">• Implementar recompensas materiales, como son: canastas navideñas, vales de consumo.• Implementar recompensas inmateriales como: bono por cumplimiento de objetivos.
Reconocimiento	100% está poco satisfecho con el reconocimiento de sus labores	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer económicamente por sus horas extras, o implementar sistema de horarios para no generar horas extras.• Realizar actividades para reconocer y valorar el talento y labor como: regalo por cumpleaños, reconocimiento el trabajador del mes.
Salario insuficiente	El 60% está poco satisfecho con salario que perciben	<ul style="list-style-type: none">• Aumentar el salario de los trabajadores a sueldo mínimo vital establecido.

		<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistema de beneficios para el trabajador por cumplimiento del objetivo
Inestabilidad laboral	El 60% esta neutral con la estabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar sistema de salarios, armonizar, crear un ambiente adecuado para lograr la estabilidad del trabajador. • Mejorar el presupuesto salarial en busca de satisfacer sus pretensiones salariales y objetivos del trabajador. • Buscar y reclutar trabajadores de acuerdo sus fines de la empresa.
Línea de carrera	El 80% está poco satisfecho con la línea de carrera	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistema de merecimiento de ascendencia de cargos, para que los trabajadores busquen ascender a cargos más altos en la empresa.

Fuente: Elaboración propia

12. Recursos para la implantación de las estrategias

<i>N°</i>	<i>Estrategias aplicables</i>	<i>Recursos humanos</i>	<i>Recursos económicos</i>	<i>Recursos tecnológicos</i>	<i>Tiempo</i>
1	Implementar señalizaciones eléctricas, sísmicas, zonas seguras en el local, Implementar techo para el local, realizar limpieza y desinfección semanal del local.	Propietario y personal	s/. 100.00	Herramientas, Computadora, Sistemas de software,	1 mes
2	Implementar recompensas materiales, como son: canastas navideñas, vales de consumo, Implementar recompensas inmateriales como: bono por cumplimiento de objetivos.	Propietario	s/. 750.00		2 meses
3	Reconocer económicamente por sus horas extras, o implementar sistema de horarios para no generar horas extras, realizar actividades para reconocer y valorar el talento y labor como: regalo por cumpleaños, reconocimiento el trabajador del mes.	Propietario	s/. 500.00		1 mes
4	Aumentar el salario de los trabajadores a sueldo mínimo vital establecido, implementar sistema de beneficios para el trabajador por cumplimiento del objetivo.	Propietario	s/. 1,500.00		1 mes
5	Mejorar el presupuesto salarial en busca de satisfacer sus pretensiones salariales y objetivos del trabajador, Buscar y reclutar trabajadores de acuerdo sus fines de la empresa.	Propietario	s/. 1,500.00		2 meses
6	Implementar sistema de merecimiento de ascendencia de cargos, para que los trabajadores busquen ascender a cargos más altos en la empresa.	Propietario	s/. 300.00		1 meses

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo, S. (2020). *La influencia de factores motivacionales sobre la rotacion de personal en Innovatel*. Mexico: D.F. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Álvarez, D. (2020). *ROTACION DE PERSONAL ¿QUÉ ES Y CÓMO COMBATIRLA?* España: plaza y valdez editores.
- Boetow, A. (2021). *SATISFACION LABORAL DEL CLIMA LABORAL*. Lima. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658891072&Signature=QrwVbw62OjiOgNLYab9tTDf8K63hTuJffrZAgmLI6yOmiQ4jbyYfgoRG44ue6F1R2N85RCXj~QpmRy44oE4JdTCfXNMLfgjR6fy4CrvQJ2WnrSLfK8rEyCBAfB7sKoCtyULSOhL
- Brunet, L. (2019). *el Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (Vol. octava edicion). Mexico: D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Administracion de recursos Humanos* (quinta edicio ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano* (Vol. tercera edicion). Mexico: McGraw Hill.
- Cols, L., & Dabos, G. (2019). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 5 - 6. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Comunidad RSE. (2022). Cinco tendencias para fomentar el clima laboral. 2 - 5.
- Cuesta, H. (2020). *El Futuro Del Trabajo Vs El Trabajo Del Futuro*. Madrid: COLEX.
- Dini , M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en America Latina*. estados unidos. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Gan, f., & Jaume, t. (2019). *CLIMA LABORAL*. Lima: diaz de santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Clima_laboral.html?id=bSSMoQ-

2pwIC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Gómez, N. L. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores*. Baranquilla.

Goncalves, A. (2020). *Fundamentos del clima organizacional*. Madrid: Sociedad Latinoamericana.

Huamán, P. (2018). *HISTORIA DE ORGANIZACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS "MYPES"*. lima: edición del autor. Obtenido de <https://www.autoreseditores.com/libro/3600/porfirio-huaman-gamarra/historia-de-organizaciones-de-micro-y-pequenas-empresas-mypes.html>

Jimenez, D. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 3-9.

Kiyosaki, R. (2022). *Antes de renunciar tu Empleo*. Debolsillo.

Monteblanco, P., & Urbina, k. (2021). LÍNEA DE CARRERA, DESARROLLO DE PERSONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA FRANQUICIA DE COMIDA CHINO-PERUANA. *REPOSITORIO ACADEMICO USMP*, 20-32.

Nazario, R. (2020). *BENEFICIOS Y MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS*. lima: INVENIO.

Núñez, P., Grande, F., & Pedroso, c. (2012). *Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional*. Boston: Universia Business Review,.

Perea, M. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 13 - 33.

Pereda, l. e. (2015). *El desarrollo económico de las MYPES en el Perú de los años 2004 y 2010*. lima. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/6705>

Perez, P. (2017). *SATISFACCIÓN LABORAL*. lima: Universidad abierta interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

- Pilligua, F., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el redemiento clave de las empresas*. Boston: Cuadernos Latinoamericanos de Administración,.
Obtenido de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Puentes, J. A. (2019). *Reconocimiento al desempeño laboral del docente*. España.
Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-reconocimiento-al-desempeno-laboral-docente/9786202134439/12415629>
- Rebeiro, A. (1998). *La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional*. Barcelona: Urano.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. España: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sampiere, r., & Mendoza, c. (2018). *Metodología de la investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Sanchez, M., & Garcia, I. (2020). Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploraciónj cualitativa para sus estudio. *Scientia Et Technica*, 162 - 163.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2019). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Madrid: Scientia Et Technica.
- Summers, R. S. (2020). *LA ESTABILIDAD LABORAL Y LA RIGIDEZ LABORAL: DOS ABERRACIONES EN LA POLITICA PERUANA*. Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/Roxana/Downloads/695-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3449-1-10-20180302.pdf>
- Tamayo, Y. D., & Garcia, D. (2019). . *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. Lima: Suma de Negocios.
- Vallejo, E. (2020). *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad*. Baranquilla: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

Varela, R. (2015). *Administracion de la Compensacion*. MEXICO: PEARSON EDUCACION .

Wiemann, , M. (2017). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. España: Editorial UOC.

ANEXOS

Anexo 1: cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2022															
		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X	X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						X										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor							X									
5	Mejora del marco teórico							X									
6	Redacción de la revisión de la literatura.								X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)									X	X						
8	Ejecución de la metodología											X					
9	Resultados de la investigación												X				
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.													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 (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
✓ Impresiones	10.00	3	30.00
✓ Fotocopias	25.00	5	125.00
✓ Empastado	10.00	3	30.00
✓ Papel bond A-4 (500 hojas)	5.00	2	10.00
✓ Lapiceros	5.00	2	10.00
Servicios			
✓ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			195.00
Gastos de viaje			
✓ Pasajes para recolectar información	20.00	2	40.00
Sub total			40.00
Total, de presupuesto desembolsable			265.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
✓ 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 Investigación del ERP Univercity MOIC) -	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			917.00

Anexo 3: Ficha Remype

1/10/22, 20:26



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20006015829	R/SCDRP S.A.C.	03/06/2021	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	07/06/2021	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

3/1

Anexo 4: Autorización o permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr. JUSCAMAITA HUMÁN HAROLD ANDREE

Dueño de la empresa JUSCORP S.A.C.

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la carta tiene por finalidad presentarme, **SULCA LLIUYA, claudio** con código de matrícula 3111151323, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA MICROEMPRESA DE AUTO DETAILING JUSCORP S.A.C. DISTRITO DE AYACUCHO, 2022**, durante los 4 meses (Julio- octubre) del presente año.

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

Atentamente,

SULCA LLIUYA CLAUDIO

(Tesisista)

DNI N° 71544556

Código: 51111323

Anexo 5: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 *propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022* y es dirigido por **Sulca Lliuya, Claudio** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: *Establecer la propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le toma 10 minutos de su tiempo


Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp.....Si desea, también podrá escribir al correo Sulca@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:

Fecha: 10 - Agosto - 2022

Correo electrónico: MoralesCordeba@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PARTICIPANTE: MORALES CORDEBA, ISAAC.

PI: 77 65 2312

Operario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 *propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022* y es dirigido por **Sulca Lliuya, Claudio** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: *Establecer la propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le toma...10..... minutos de su tiempo


Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp..... Si desea, también podrá escribir al correo: *Sulca@gnul.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:

Fecha: *10- AGOSTO - 2022*

Correo electrónico: *EdsonJarama@gnul.com*

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PARTICIPANTE: *SONAMPA VILLAR, EDISON*

DN: *45567890*

JEFE DE ALMACEN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 *propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022* y es dirigido por **Sulca Lliuya, Claudio** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: *Establecer la propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la micro empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le toma...10... minutos de su tiempo

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp.....Si desea, también podrá escribir al correo SulcaLliuya@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:

Fecha: 10 - A GOSTO - 2022

Correo electrónico: llis@gnail.com

Firma del participante: [Firma]

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

PARTICIPANTE: VERAURA PEREZ, Sobera

DNI: 7154458670

Administradora

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente Cuestionario se aplicará a los trabajadores de la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Variable 1: CLIMA LABORAL

Alternativas de respuesta									
<i>Nada satisfecho</i> (1)	<i>Poco satisfecho</i> (2)	<i>Neutral</i> (3)	<i>Muy Satisfecho</i> (4)	<i>Demasiado satisfecho</i> (5)					
V1: Clima Laboral									
D1: Satisfacción (Ambiente, condiciones, recompensa)									
1	¿Qué tan satisfecho estas con la infraestructura del local?				1	2	3	4	5
2	¿Qué tan satisfecho estas con la seguridad e higiene del local?				1	2	3	4	5
3	¿Qué tan satisfecho estas con las (condiciones) horario y días del trabajo?				1	2	3	4	5
4	¿Qué tan satisfecho estas con las condiciones de protección personal (uniforme)?				1	2	3	4	5
5	¿Qué tan satisfecho estas con el salario que percibes por tu trabajo?				1	2	3	4	5
6	¿Qué tan satisfecho estas con las recompensas económicas en tu trabajo?				1	2	3	4	5
D2: Relaciones Interpersonales (respeto, reconocimiento, comunicación)									
7	¿Qué tan satisfecho estas con el trato de respeto entre los trabajadores de la empresa?				1	2	3	4	5
8	¿Qué tan satisfecho estas con el respeto de tu jefe hacia a ti?				1	2	3	4	5

9	¿Qué tan satisfecho estas con el reconocimiento por tu labor?	1	2	3	4	5
10	¿Qué tan satisfecho estas con la capacitación, para tu crecimiento personal?	1	2	3	4	5
11	¿Qué tan satisfecho estas con la comunicación entre los trabajadores?	1	2	3	4	5
12	¿Qué tan satisfecho estas con la comunicación del jefe hacia los trabajadores?	1	2	3	4	5

Variable 2: Rotación de personal

Alternativas de respuesta									
<i>Nada satisfecho</i> (1)		<i>Poco satisfecho</i> (2)		<i>Neutral (3)</i>		<i>Muy Satisfecho</i> (4)		<i>Demasiado satisfecho</i> (5)	
V1: Rotación de personal									
D1: Renuncia laboral (migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral)									
1	¿Estas satisfecho con que tus compañeros migren a otras empresas?	1	2	3	4	5			
2	¿Estas satisfecho con el abandono laboral de tus compañeros?	1	2	3	4	5			
3	¿Estas satisfecho con el sueldo que percibes?	1	2	3	4	5			
4	¿Consideras satisfecho la forma de pago (semanal quincenal, mensual)?	1	2	3	4	5			
5	¿consideras satisfecho la estabilidad laboral que te ofrece la empresa?	1	2	3	4	5			
6	¿estas satisfecho con las funciones que realizas?	1	2	3	4	5			
D2: mejores oportunidades (mejores cargos, mejores beneficios, línea de carrera)									
7	¿Estas satisfecho con el cargo que ocupas actualmente?	1	2	3	4	5			
8	¿Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento que te brinda la empresa?	1	2	3	4	5			
9	¿Estas satisfecho con los beneficios que recibes aparte del sueldo?	1	2	3	4	5			
10	¿estas satisfecho con la estimulación laboral que recibes?	1	2	3	4	5			
11	¿estas satisfecho con el crecimiento personal que te ofrece la empresa?	1	2	3	4	5			
12	¿Qué tan satisfecho estas con las capacitaciones y orientaciones que recibes?	1	2	3	4	5			

Anexo 7: Validación de instrumento de datos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Quispe Medina, Wilber*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en administración*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA*
- 1.5. Cargo que desempeña: *DOCENTE EN ADMINISTRACION*
- 1.6. Denominación del instrumento: *CUESTIONARIO*
- 1.7. Autor del instrumento: *SOLCA ULLYD, CLAUDIO*
- 1.8. Carrera: *ADMINISTRACION*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable 1: CLIMA LABORAL

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: SATISFACIÓN (ambiente, condiciones, recompensas)							
1	X		X		X		<i>si gusta</i>
2	X		X		X		<i>si</i>
3	X		X		X		<i>si</i>
4	X		X		X		<i>si</i>
5	X		X		X		<i>si</i>
6	X		X		X		<i>si</i>
Dimensión 2: RELACIONES INTERPERSONALES (Respeto, reconocimiento, comunicación)							
7	X		X		X		<i>si</i>
8	X		X		X		<i>si</i>
9	X		X		X		<i>si</i>
10	X		X		X		<i>si</i>
11	X		X		X		<i>si</i>
12	X		X		X		<i>si</i>

Ítems correspondientes a la variable 2: ROTACION DE PERSONAL

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: RENUNCIA LABORAL (migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral)							
13	X		X		X		Ninguna
14	X		X		X		"
15	X		X		X		"
16	X		X		X		"
17	X		X		X		"
18	X		X		X		"
Dimensión 2: MEJORES OPORTUNIDADES (mejores cargos, mejores beneficios, línea de carrera)							
19	X		X		X		Ninguna
20	X		X		X		"
21	X		X		X		"
22	X		X		X		"
23	X		X		X		"
24	X		X		X		"

Otras observaciones generales: Cumple con los Requesito establecidos


 Apellidos y Nombres del experto: QUISPE MEDINA, WILBER
 DNIN: 71547890

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Galvin Ramirez, David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en administración*
- 1.3. Profesión: *Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *Hí Banco*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Gerente de Recursos Humanos*
- 1.6. Denominación del instrumento: *CUESTIONARIO*
- 1.7. Autor del instrumento: *Sulca Lluya, Claudio*
- 1.8. Carrera: *administración*

II. VALIDACIÓN:

Items correspondientes a la variable 1: CLIMA LABORAL

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: SATISFACIÓN (ambiente, condiciones, recompensas)							
1	X		X		X		
2	X		X			X	<i>mejor</i>
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X	X	
Dimensión 2: RELACIONES INTERPERSONALES (Respeto, reconocimiento, comunicación)							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable 2: ROTACION DE PERSONAL

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: RENUNCIA LABORAL (migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral)							
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
Dimensión 2: MEJORES OPORTUNIDADES (mejores cargos, mejores beneficios, línea de carrera)							
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X			X	X		Contar y
22	X			X	X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		

Otras observaciones generales: *Cumple*

Apellidos y Nombres del experto: *Baivan Ramirez, David*

DNI N°: *09883224*

CIAD - *09971*

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ROBERT RUBIO CASTILLO
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Institución donde labora: ESSALUD CHIRIQUÍ.
- 1.5. Cargo que desempeña: PROFESIONAL ADMINISTRATIVO
- 1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento: SOLA LLUYA, CLAUDIO
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable 1: CLIMA LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: SATISFACCIÓN (ambiente, condiciones, recompensas)							
1	✓		✓		✓		Cumple }
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
Dimensión 2: RELACIONES INTERPERSONALES (Respeto, reconocimiento, comunicación)							
7	✓		✓		✓		Cumple }
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		

Ítems correspondientes a la variable 2: ROTACION DE PERSONAL

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: RENUNCIA LABORAL (migración, salario insuficiente, inestabilidad laboral)							
13	✓		✓		✓		Cumple
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
Dimensión 2: MEJORES OPORTUNIDADES (mejores cargos, mejores beneficios, línea de carrera)							
19	✓		✓		✓		Cumple
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:



Apellidos y Nombres del experto: ROBERT RUBIO CASTILLO

DNIN°: 48782922

CIAD: 01358

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 8: Hoja de Tabulación

Tabla 1: *Características de satisfacción del clima laboral en la Micro Empresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Satisfacción con la infraestructura del local	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	3	60.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	I	1	20.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con la seguridad e higiene	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	3	60.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con las (condiciones) horario y días del trabajo	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	II	2	40.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	I	1	20.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100
Satisfacción con condiciones de protección personal (uniforme)	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	IIII	4	80.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con el salario percibido	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	3	60.00
	Neutral	II	2	40.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con las recompensas económicas	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	IIII	5	100.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la Micro Empresa Auto Detailing JUSCORP SA.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El trato y respeto entre trabajadores de la empresa mejora las relaciones interpersonales	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción por el respeto de jefe a colaborador	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción por el reconocimiento en el trabajo	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	IIII	5	100.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción por la ayuda de crecimiento personal al trabajador.	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
La comunicación mejora las relaciones interpersonales entre trabajadores	Nada satisfecho	II	2	40.00
	Poco satisfecho	II	2	40.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
La comunicación entre jefe y trabajadores mejora las relaciones interpersonales	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3. Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Satisfacción por la migración de compañeros de trabajo a otras empresas	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con el abandono laboral	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	IIII	5	100.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100
Satisfacción por el salario percibido	Nada satisfecho	I	1	20.00
	Poco satisfecho	III	3	60.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con la forma de pago.	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	I	1	20.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción por la estabilidad laboral	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	II	2	40.00
	Neutral	III	3	60.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Seguridad por la permanencia en el cargo	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 4. Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Satisfacción con el cargo que desempeña	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con las oportunidades de crecimiento que brinda la empresa	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	IIII	5	100.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con los beneficios adicionales	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	IIII	5	100.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con estímulo laboral	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	-----	0	0.00
	Neutral	-----	0	0.00
	Muy satisfecho	III	4	80.00
	Demasiado satisfecho	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
Oportunidades para hacer línea de carrera	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	4	80.00
	Neutral	I	1	20.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Satisfacción con las funciones del puesto	Nada satisfecho	-----	0	0.00
	Poco satisfecho	III	3	60.00
	Neutral	II	2	40.00
	Muy satisfecho	-----	0	0.00
	Demasiado satisfecho	-----	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Fuente. Elaboración propia

Anexo 9. Figuras

Características de satisfacción del clima laboral en la Microempresa de Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

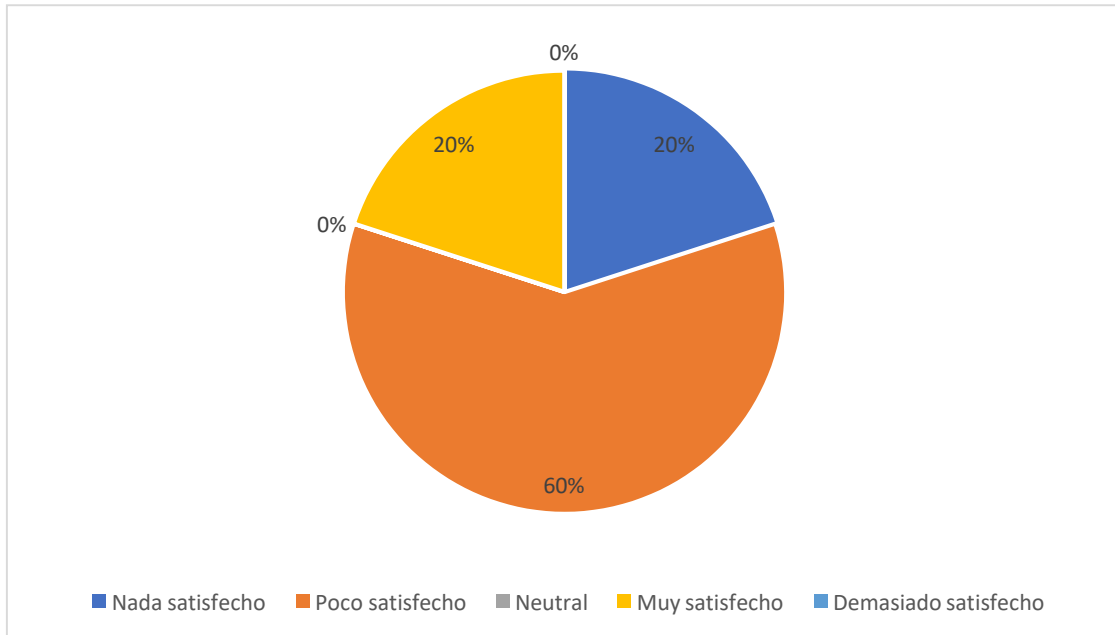


Figura 1. Satisfacción con la infraestructura del local

Fuente: Tabla 1

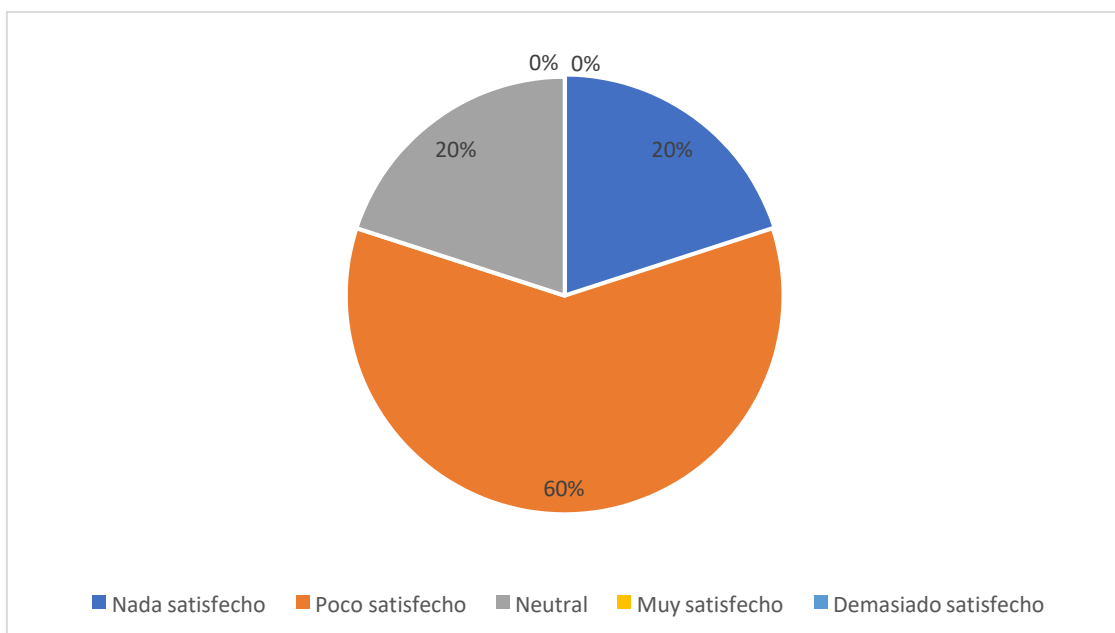


Figura 2. Satisfacción con la seguridad e higiene del local

Fuente: Tabla 1

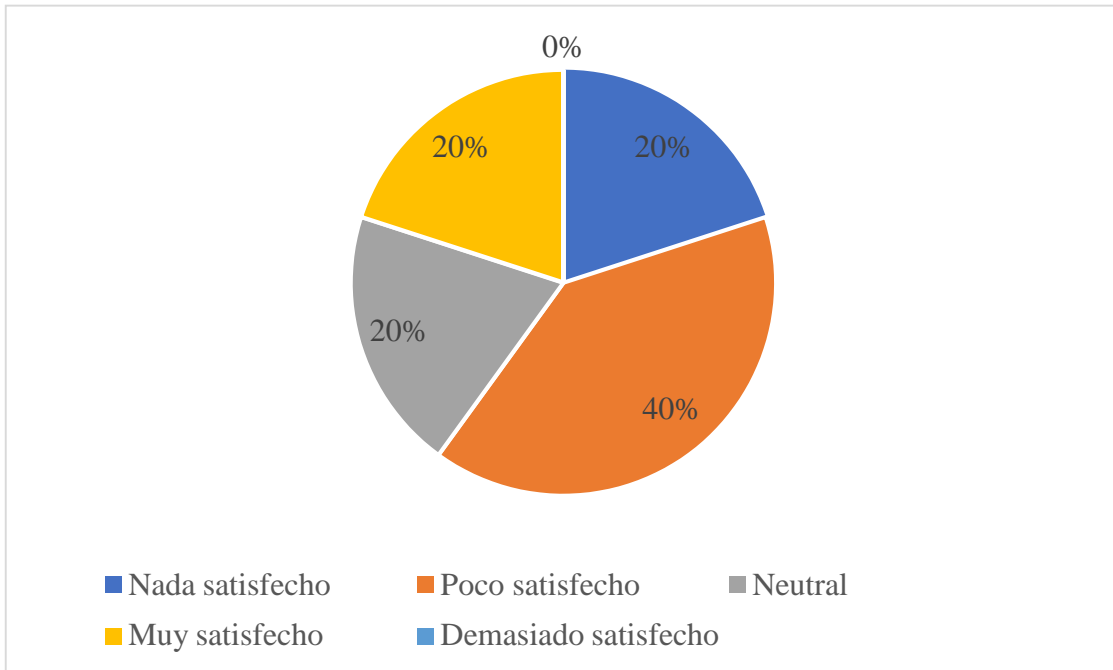


Figura 3. Satisfacción con las condiciones de horario y días de trabajo

Fuente: Tabla 1

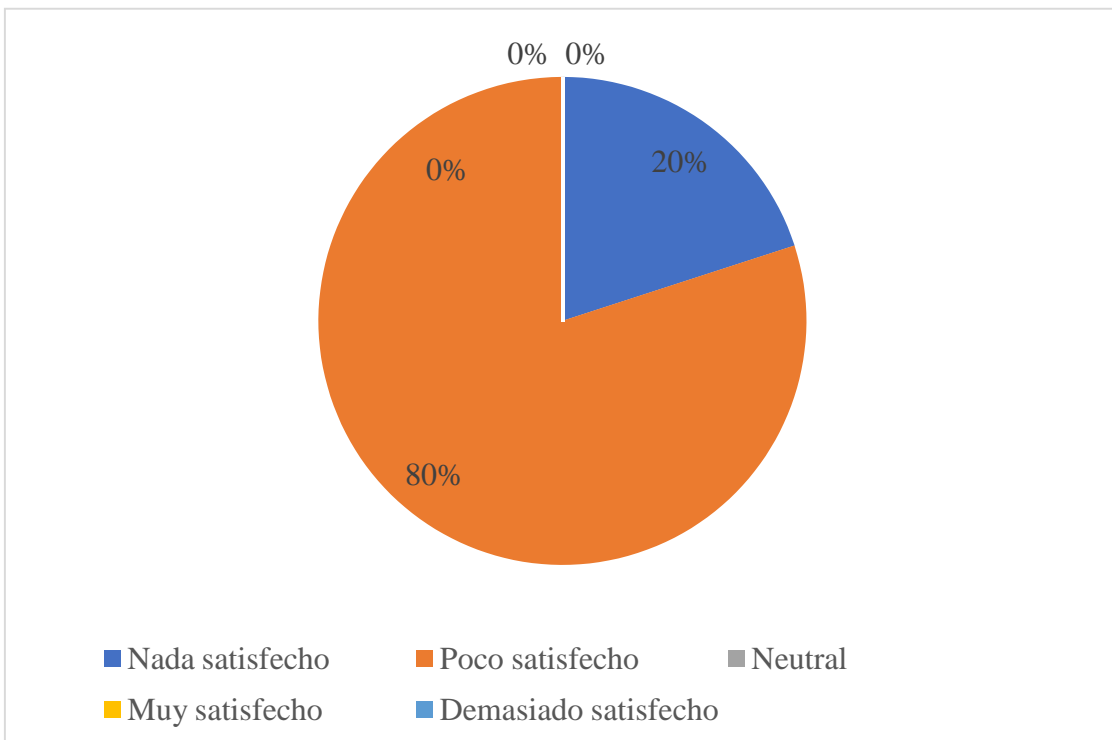


Figura 4. Satisfacción con las condiciones de protección de personal(uniforme)

Fuente: Tabla 1

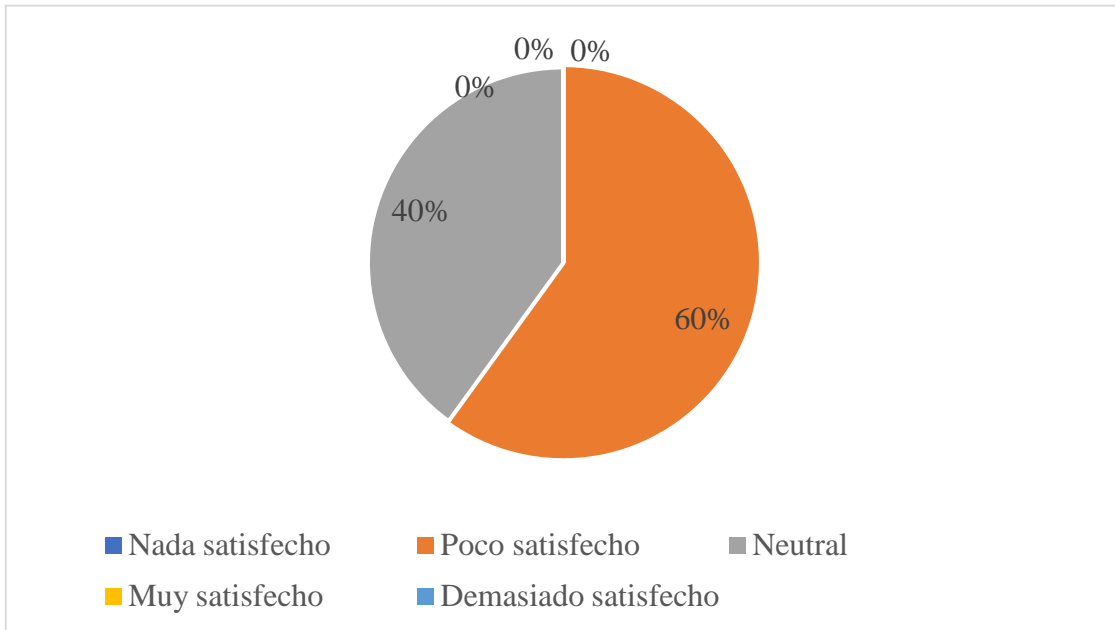


Figura 5. Satisfacción con el salario percibido

Fuente: Tabla 1

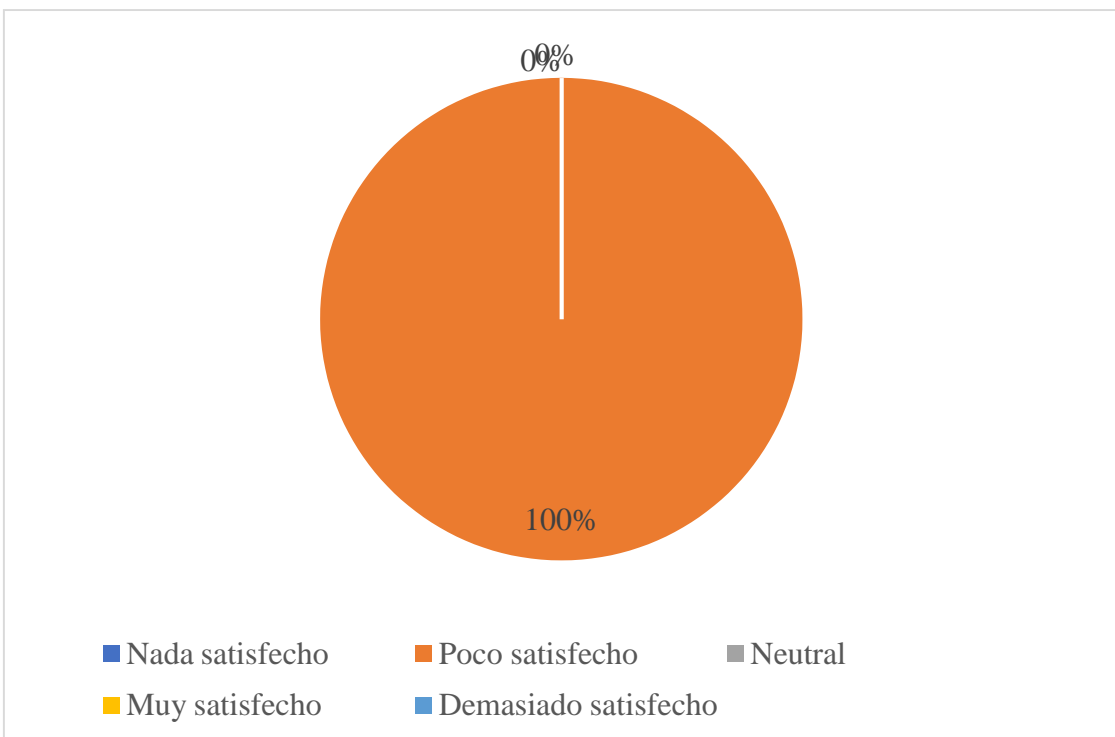


Figura 6. Satisfacción con las recompensas

Fuente: Tabla 1

Características de relaciones interpersonales del clima laboral en la Microempresa Auto Detailing JUSCORP SA.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

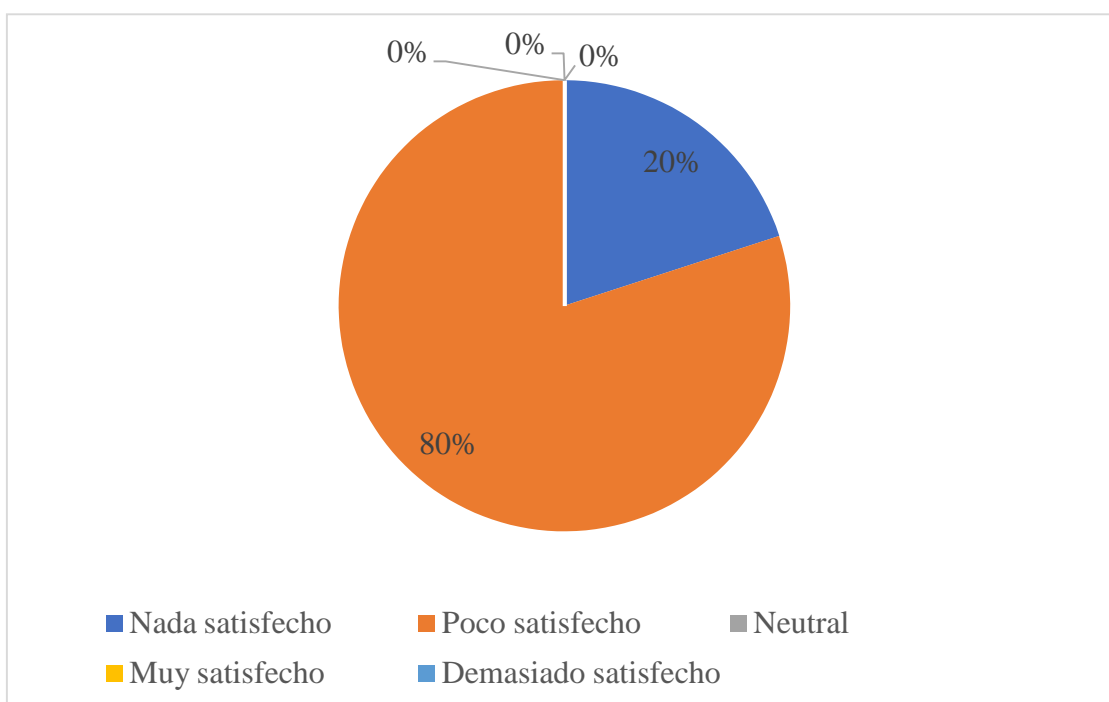


Figura 7. Satisfacción con el trato y respeto entre trabajadores.

Fuente: Tabla 2

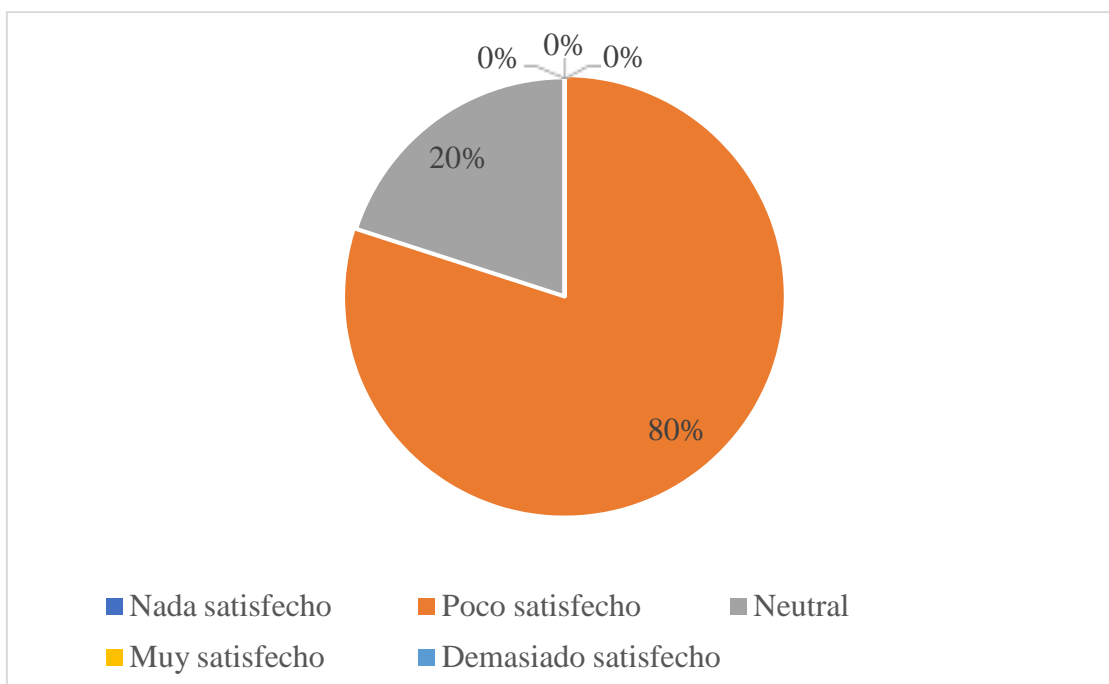


Figura 8. Satisfacción con el respeto de jefe hacia los trabajadores

Fuente: Tabla 2

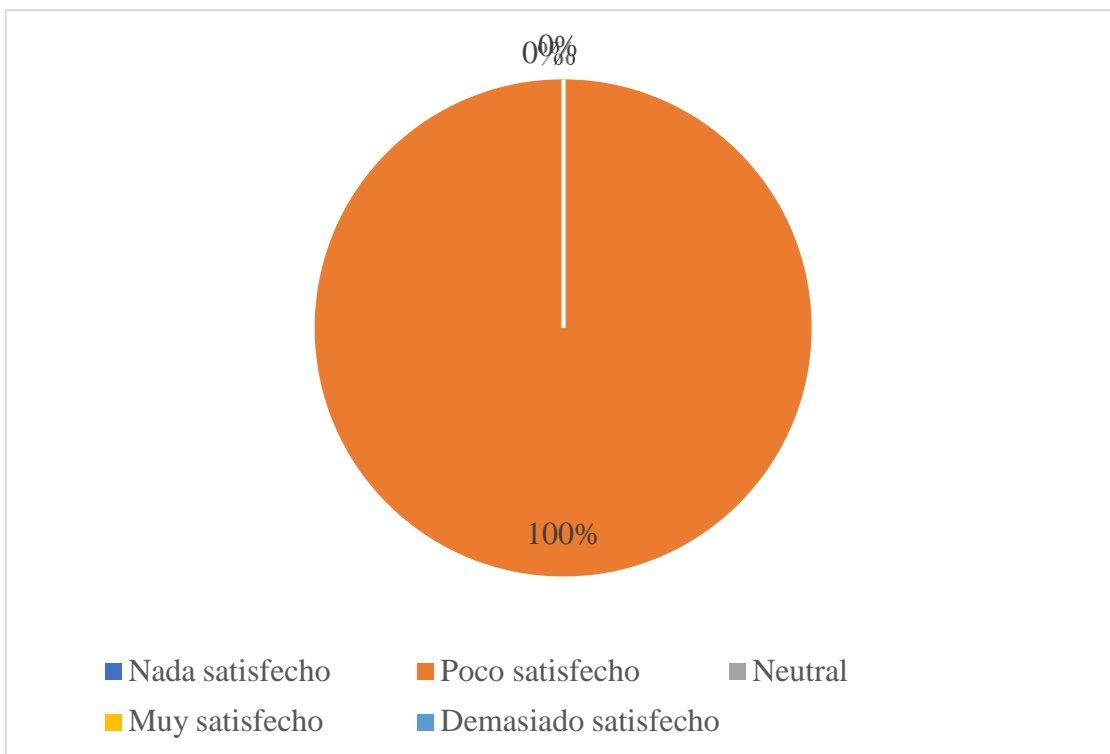


Figura 9. Satisfacción por reconocimiento al trabajador

Fuente: Tabla 2

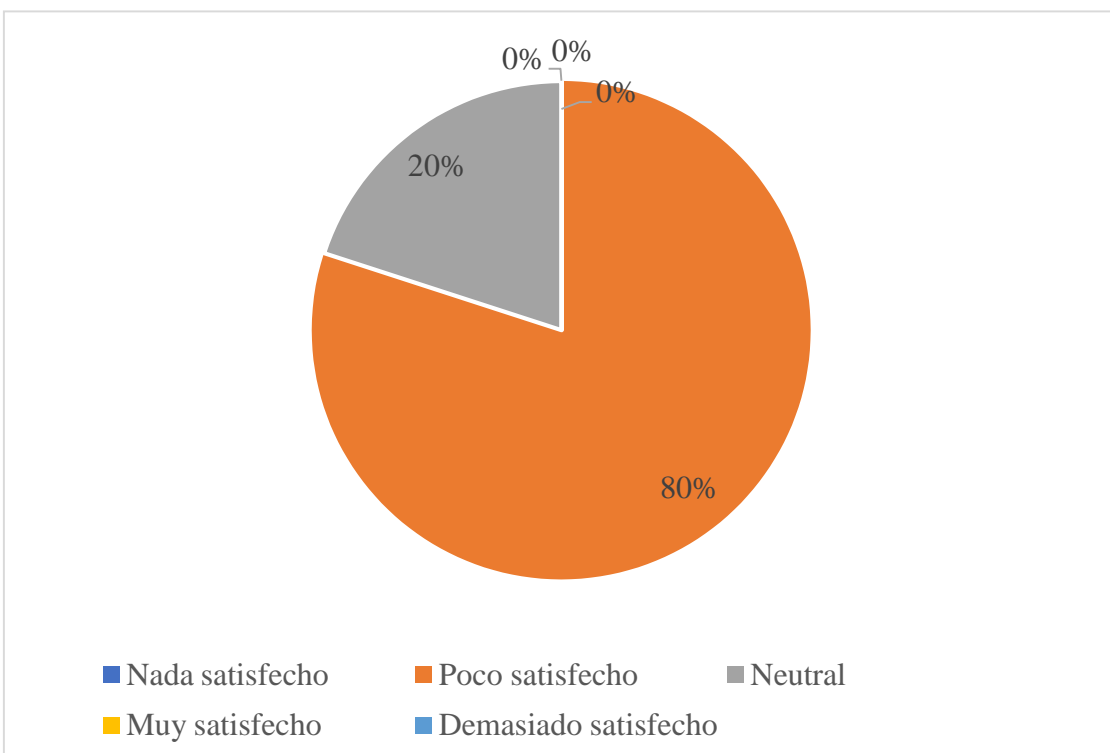


Figura 10. Satisfacción por la ayuda a crecimiento personal del trabajador

Fuente: Tabla 2

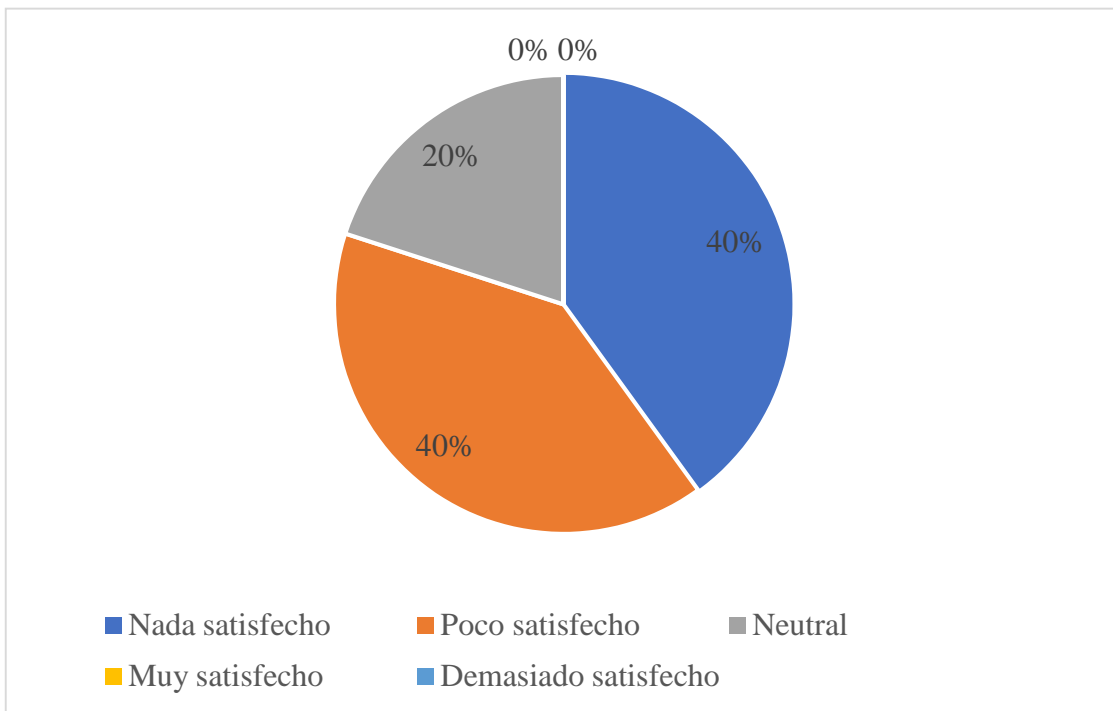


Figura 11. Satisfacción con la comunicación entre trabajadores

Fuente: Tabla 2

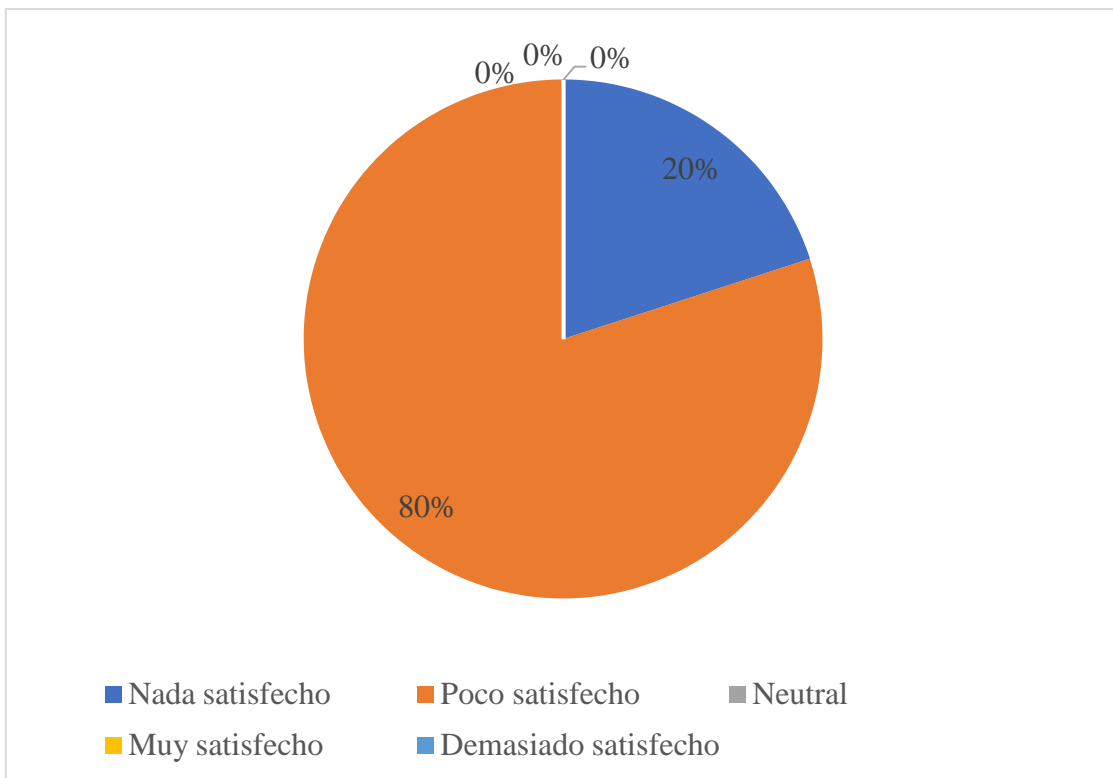


Figura 12. Satisfacción con la comunicación entre jefe y trabajadores

Fuente: Tabla 2

Características de renuncia laboral en la rotación de personal de la microempresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

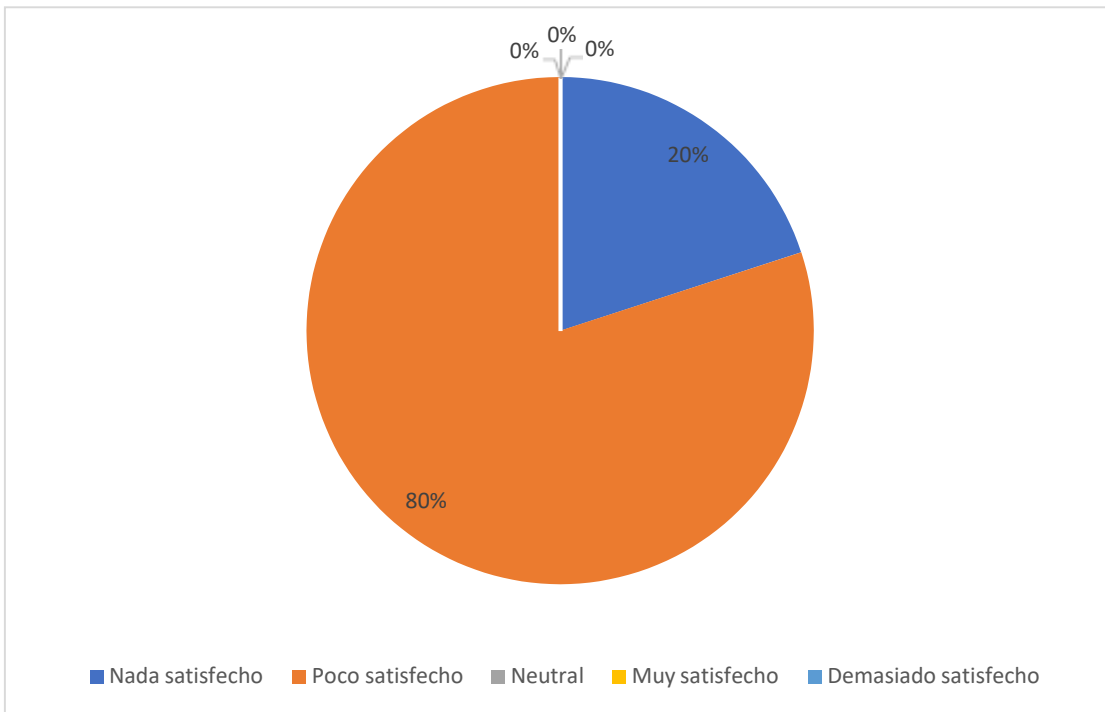


Figura 13. Satisfacción con la migración de compañeros

Fuente: Tabla 3

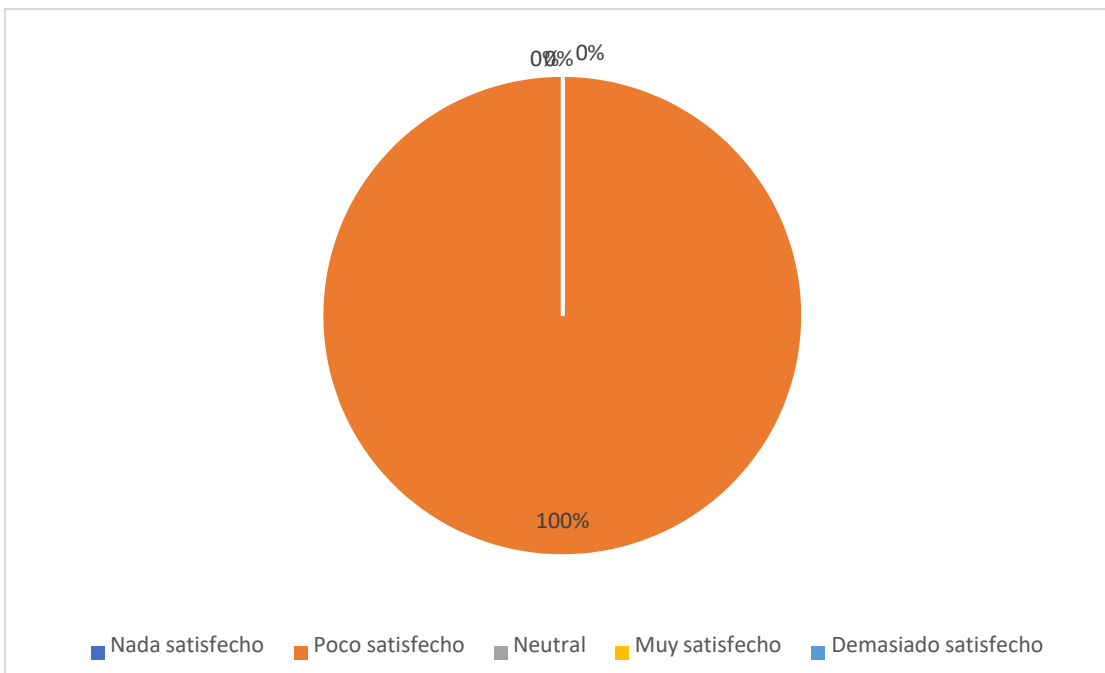


Figura 14. Satisfacción con el abandono laboral

Fuente: Tabla 3

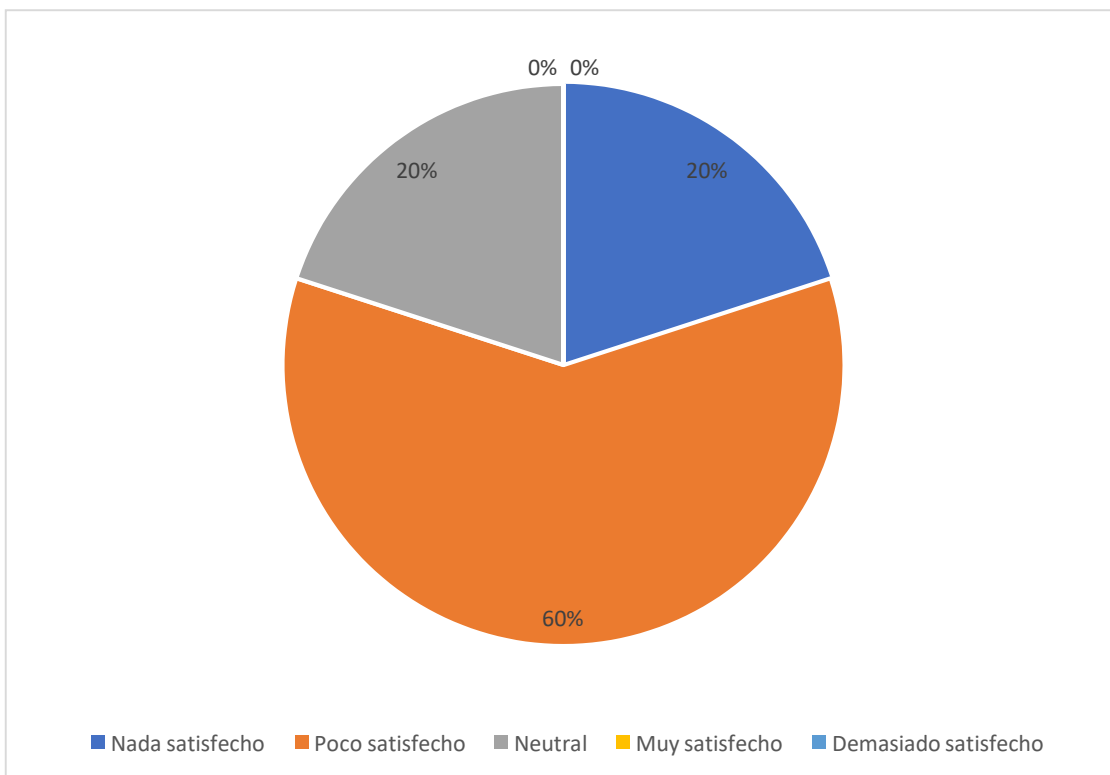


Figura 15. Satisfacción con el sueldo

Fuente: Tabla 3

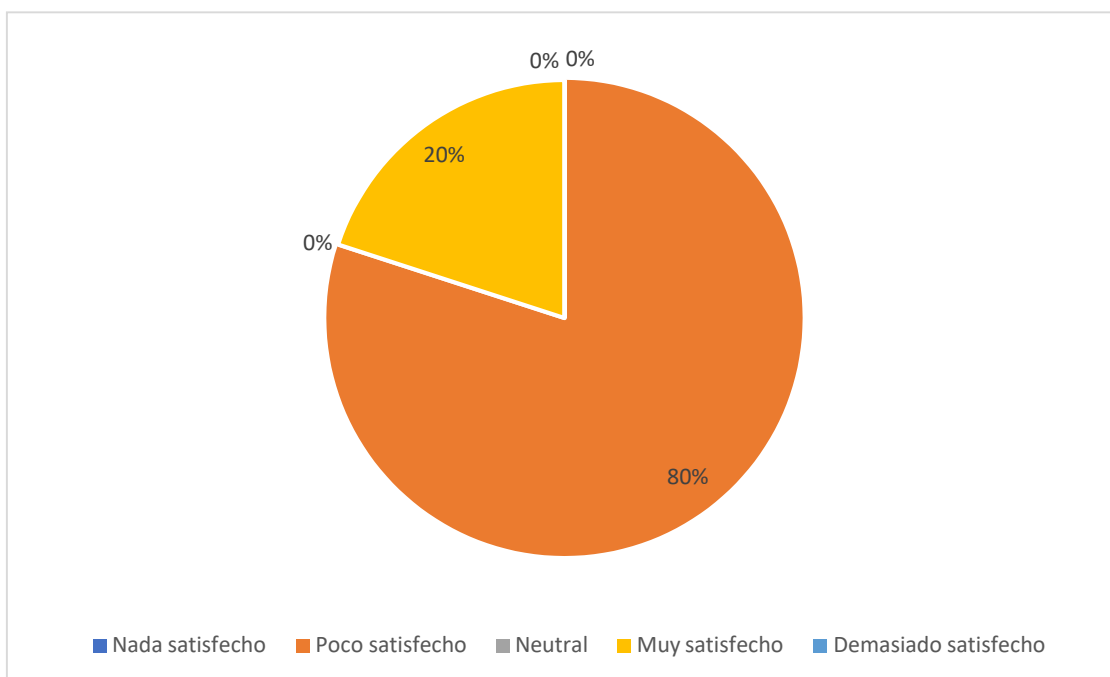


Figura 16. Satisfacción con la forma de pago

Fuente: Tabla 3

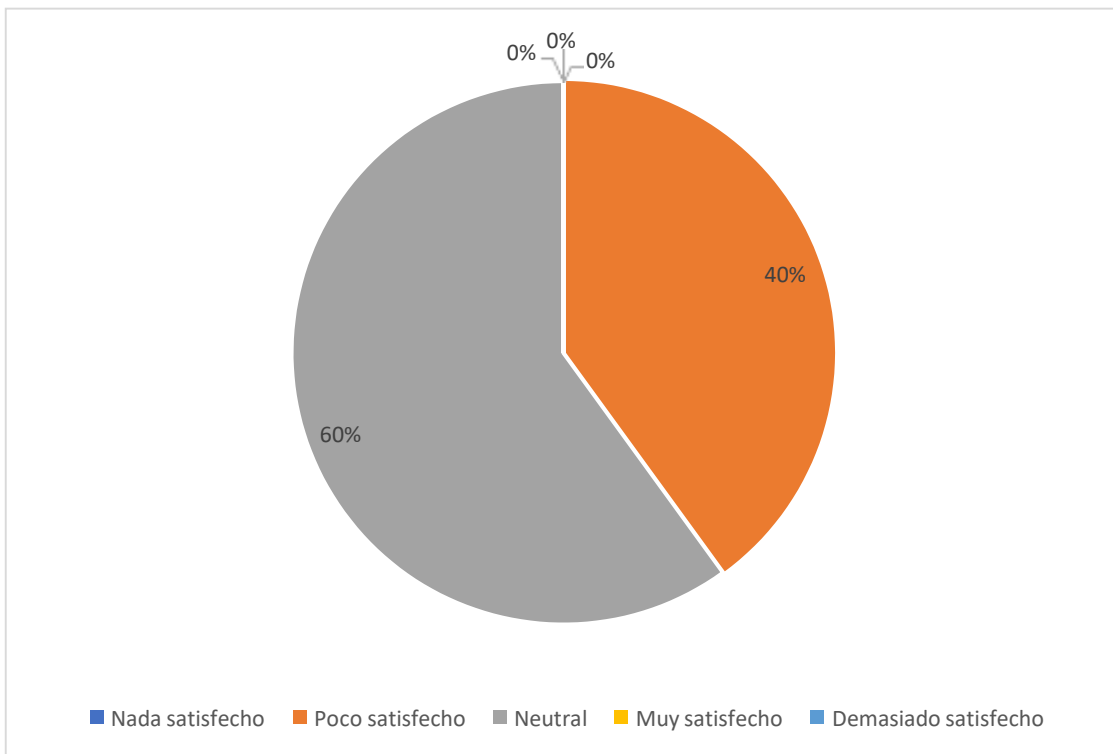


Figura 17. Satisfacción con la estabilidad de trabajo

Fuente: Tabla 3

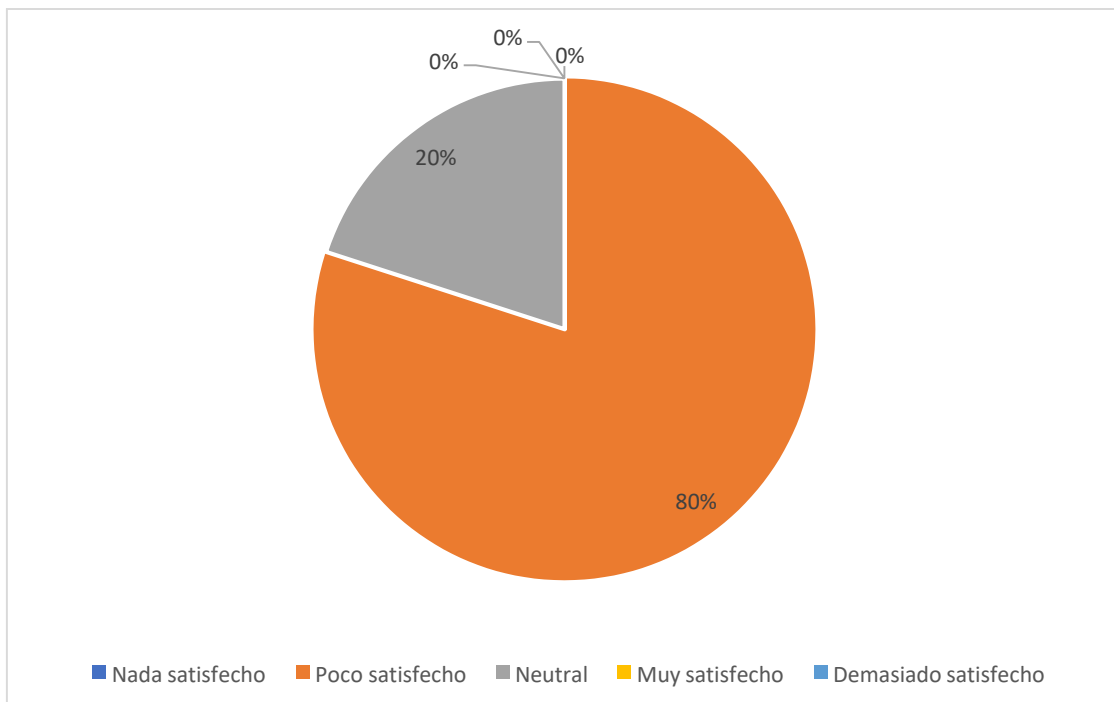


Figura 18. Satisfacción con la permanencia en cargo

Fuente: Tabla 3

Características de mejores oportunidades en la rotación de personal de la micro empresa Auto Detailing JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022.

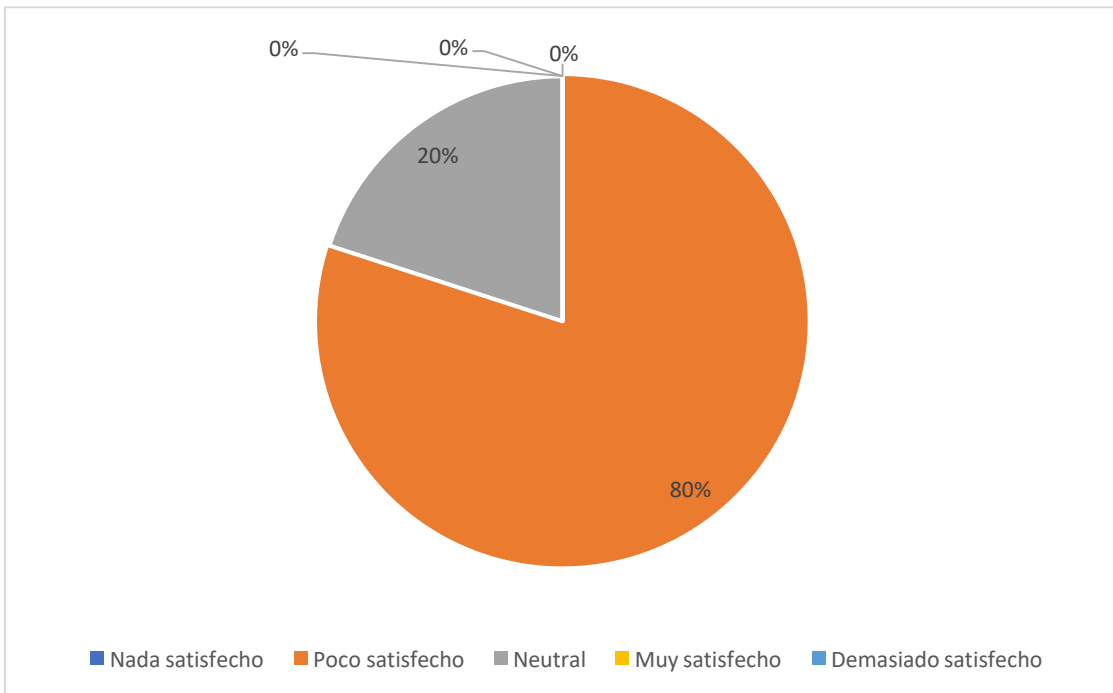


Figura 19. Satisfacción con el cargo que ocupas actualmente

Fuente: Tabla 4

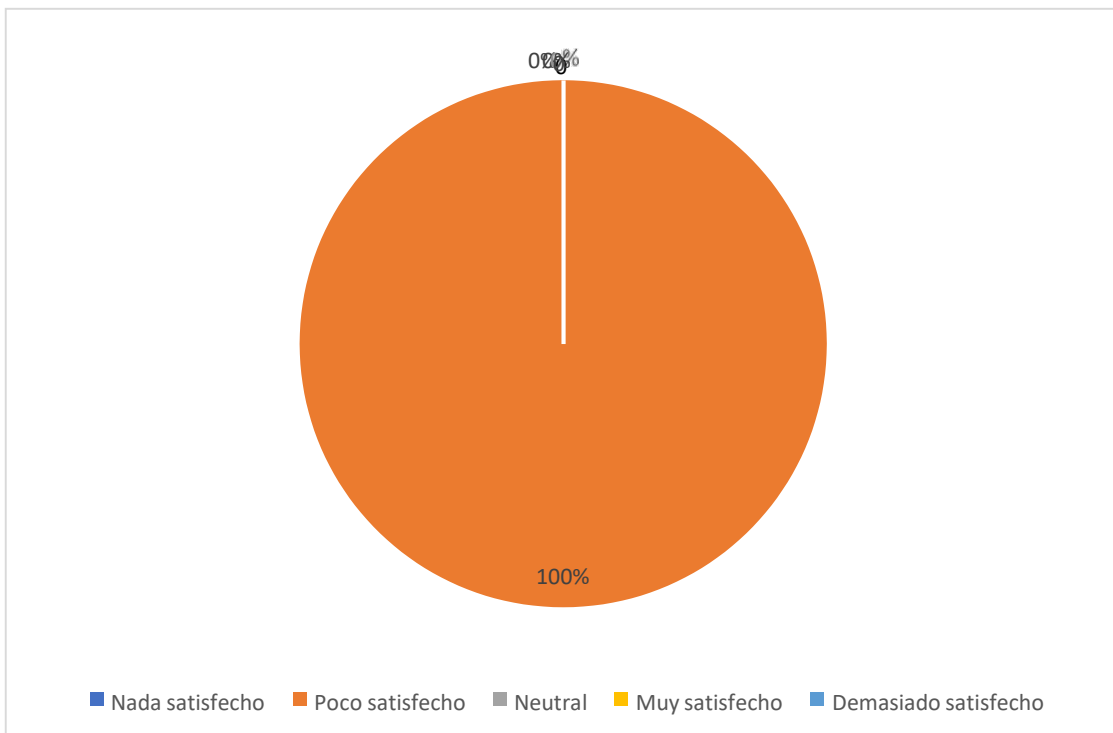


Figura 20. Satisfacción con oportunidades de crecimiento

Fuente: Tabla 4

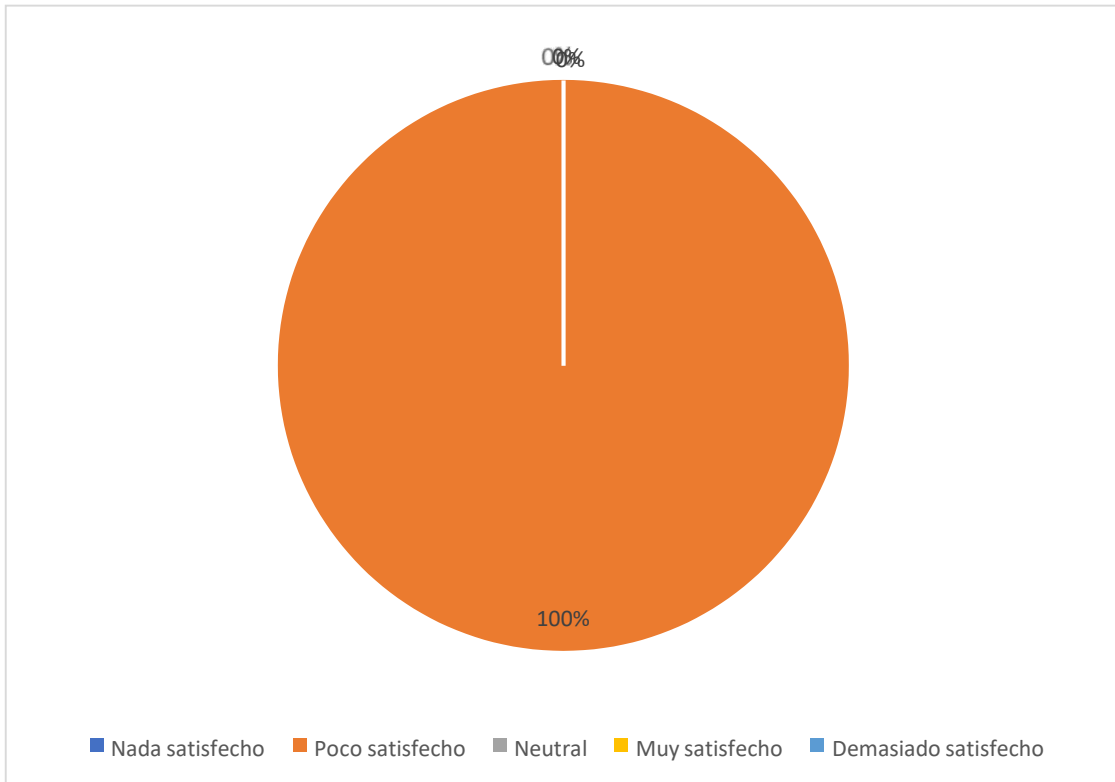


Figura 21. Satisfacción con los beneficios laborales

Fuente: Tabla 4

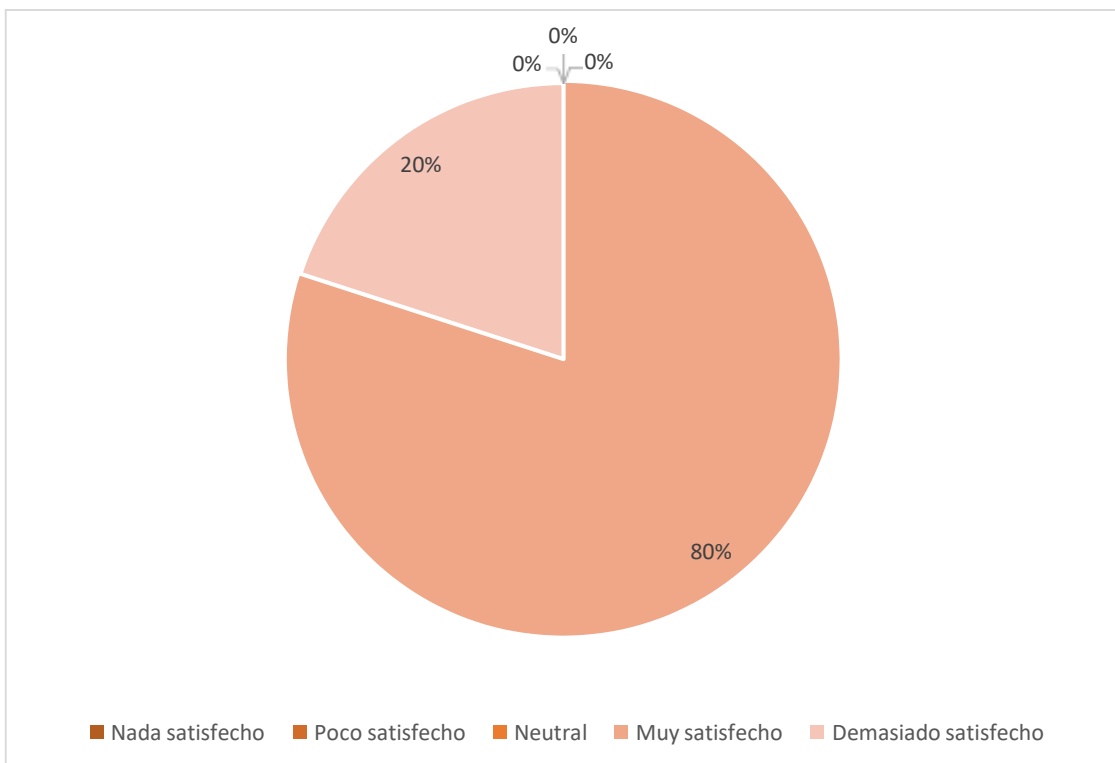


Figura 22. Satisfacción con la estimulación laboral

Fuente: Tabla 4

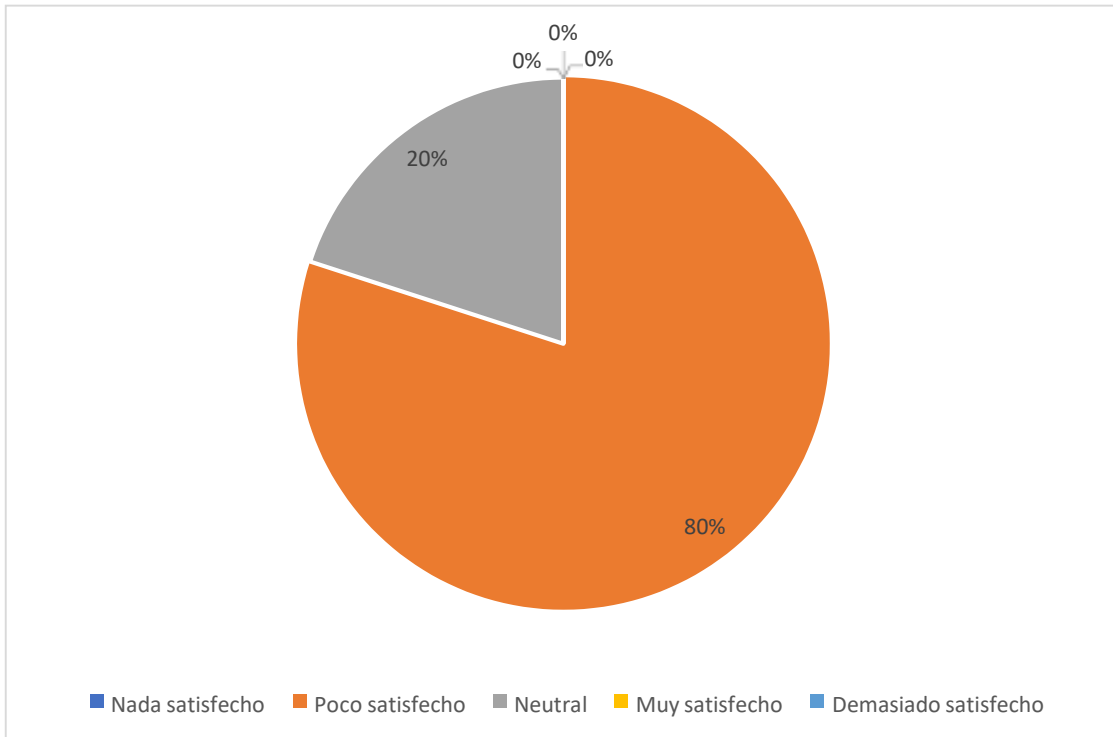


Figura 23. Satisfacción con línea de carrera

Fuente: Tabla 4

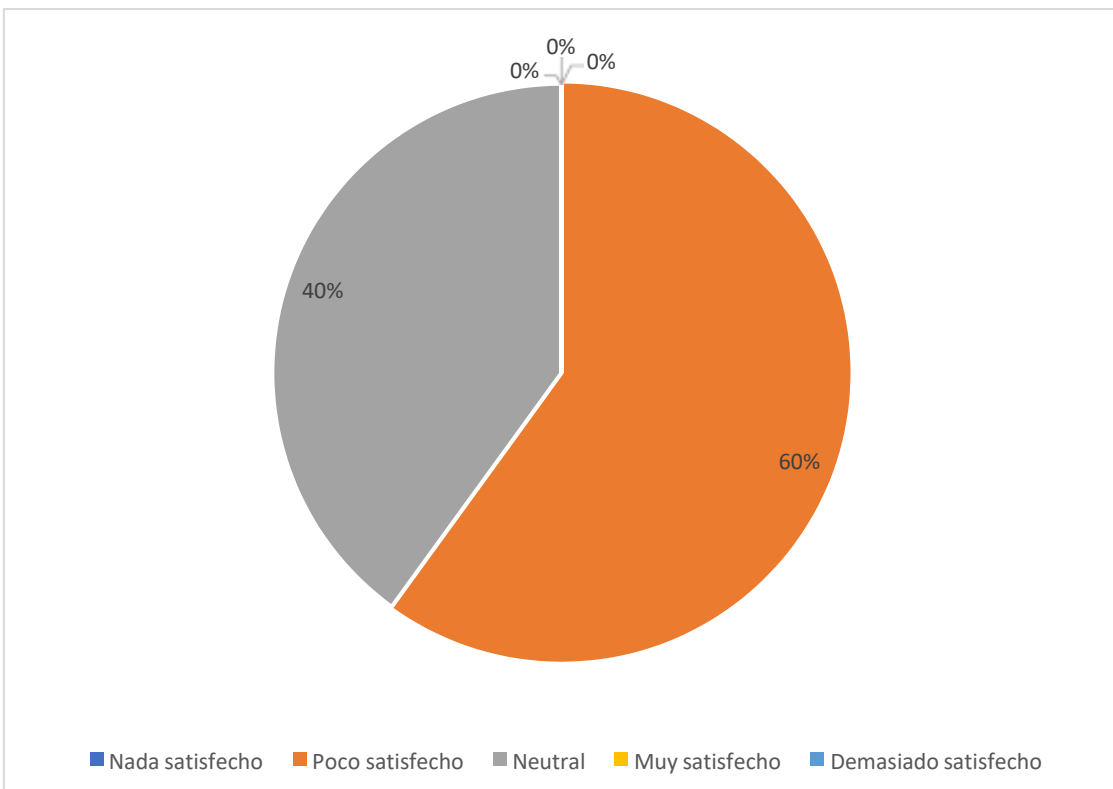


Figura 24. Satisfacción con las funciones que realizas

Fuente: Tabla 4

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA MICROEMPRESA DE AUTO DETAILING JUSCORP S.A.C. DISTRITO DE AYACUCHO, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.researchgate.net

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo