

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SPELLO SALÓN Y SPA EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO - 2020**

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

AUTOR

KARINA MONTALVAN VALDERA

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SPELLO SALÓN Y SPA
EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020**

PRESENTADA POR:

KARINA MONTALVAN VALDERA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Caveró

PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernández

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

ASESOR

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la sabiduría en cada acción que realicé y otorgarme la fortaleza para continuar a lo largo de toda la tesis, y a mis padres, quienes han dado todo por mi educación y bienestar, permaneciendo siempre su gran apoyo y confianza en todo momento.

Agradecimiento

A mis padres y mi familia por su gran apoyo que recibí de cada uno de ellos, que sin su ayuda no lo habría logrado.

Agradecimiento especial a mi Asesor de Tesis el Mgtr. Camilo Girón Córdova por tener la experiencia, conocimientos, motivación y un enfoque crítico, para lograr finalizar con éxito nuestro Proyecto.

Índice

Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. Introducción.....	9
II. Marco Teórico.....	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Bases Teórico Científico.....	17
III. Materiales y métodos	25
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	25
3.2 Diseño de investigación	25
3.3 Población, muestra y muestreo.....	25
3.4 Criterios de selección	26
3.5 Operacionalización de variables.....	27
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7 Procedimientos.....	31
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9 Matriz de consistencia	33
3.10 Condiciones éticas	34
IV. Resultados	35
V. Discusión	42
VI. Conclusiones	47
VII.Recomendaciones.....	49
VIII. Referencias.....	50
IX. Anexos.....	53

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables.	27
Tabla 2.	Baremos de clima laboral.....	30
Tabla 3.	Análisis de Confiabilidad	31
Tabla 4.	Matriz de consistencia	33
Tabla 5.	Variable sociodemográfica: Sexo	35
Tabla 6.	Variable sociodemográfica: Edad	35
Tabla 7.	Variable sociodemográfica: Ingreso	35
Tabla 8.	Variable sociodemográfica: Ingreso	36
Tabla 9.	Variable sociodemográfica: Grado de Instrucción	36
Tabla 10.	Nivel de Clima Laboral	37
Tabla 11.	Nivel del factor de Autorrealización.	37
Tabla 12.	Nivel del factor de Involucramiento Laboral	38
Tabla 13.	Nivel del factor de Supervisión	39
Tabla 14.	Nivel del factor de Comunicación	40
Tabla 15.	Nivel del factor de Condiciones Laborales	41

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito conocer los factores que afectan de manera positiva el clima laboral, asimismo tuvo como objetivo general determinar los factores del clima laboral en la empresa Spello Salón & Spa, en la ciudad de Chiclayo. El tipo de investigación es aplicada, el nivel fue descriptivo, de enfoque mixto, y de diseño no experimental y transversal, se aplicó la técnica de recolección de datos, el cuestionario y como instrumento de medición de Clima Laboral de Sonia Palma, siendo así que esta investigación para determinar el clima laboral de la empresa antes mencionada tuvo como resultado general, un nivel favorable, en la que se manifestó en las dimensiones, y la más valorada por los colaboradores fue condiciones laborables, enseguida supervisión, después involucramiento laboral, seguido comunicación y por ultimo autorrealización.

Palabras Claves: Clima laboral, Autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, supervisión, condiciones laborales.

Clasificaciones JEL: M12, M14

Abstract

The purpose of this research was to know the factors that positively or negatively affect the work climate, as well as its general objective to determine the factors of the work climate in the company Spello Salon & Spa, in the city of Chiclayo. The type of research is applied, the level was descriptive, of a mixed approach, and of non-experimental and cross-sectional design, the data collection technique was applied, the questionnaire and as an instrument for measuring Work Climate of Sonia Palma, being this way The research to determine the working environment of the aforementioned company had as a general result, a favorable level, in which it was manifested in the dimensions, and the most valued by the collaborators was working conditions, followed by supervision, then labor involvement, followed by communication and finally self-realization.

Keywords: work climate, self-realization, work involvement, communication, supervision, working conditions

I. Introducción

Hoy en día, es de gran importancia conocer las características del talento humano que son parte de las distintas instituciones con el fin de alinear acciones que fortalecen el desarrollo empresarial exitoso; es por eso que en el presente estudio se analizaron los factores del clima laboral en la empresa Spello Salón y Spa en la ciudad de Chiclayo, este tema se ve con mayor énfasis e importancia en las empresas, ya que según estudios de Harvard Business Review, “las altas tasas de rotación afectan directamente al negocio, si un trabajador renuncia (sea cual sea el motivo), reemplazarlo puede costar el 21% más del sueldo anual del colaborador que se fue, cifra puede llegar hasta 50% más, dependiendo del talento que renuncie y al puesto.” Fonseca (pág. 1, 2019)

Fonseca, citado por el Diario Gestión (2019) quien hizo un estudio sobre ¿cuál fue el motivo por el que el colaborador dejaría el trabajo? Recogió la siguiente información: el 86% renunció al trabajo por un mal clima laboral, el 14% lo hizo por ausencia de beneficios académicos y salarios; concluyendo que los problemas del clima laboral en las organizaciones se daban porque ellos no estaban prestos a recibir una orden no asertiva por parte de sus jefes, lo cual prefieren renunciar.

Aptitus, citado por el Diario Perú 21 (2018), subrayaba que el 81% de los colaboradores peruanos estiman que el clima laboral en las organizaciones es muy importante para su desarrollo personal y desempeño.

Zumaeta, citado por Infomercado (2018), afirmaba que el clima laboral es uno de los temas más primordiales para los colaboradores, siendo así que se realizó una encuesta, el cual el 86% de trabajadores estaría dispuesto a dejar su actual trabajo si tuviera un clima laboral negativo. Además, el 81% de encuestados dijo que para mantener un buen desempeño laboral es importante conservar un buen clima laboral y por otro lado el 19% dice que esta variable no influye en sus actividades. Es así que, si la empresa se preocupa por satisfacer a sus clientes, también debería implementar nuevas estrategias para que sus colaboradores se sientan atraídos y se queden en sus organizaciones, teniendo en cuenta que muchos trabajadores son de distintas generaciones y edades.

En México, la rotación de los colaboradores implica altos costos, ya que repercuten sobre todo tipo de recursos tanto económicos y personal, siendo así que las prácticas de retención de personal se han vuelto estratégicas y necesarias para las organizaciones. Además, hay otros

estudios que estiman que casi 59 millones de empleados abandonaron sus puestos de trabajo en el 2015 en los Estados Unidos, lo que se convierte en un alto costo para los empresarios; cuyas cifras determinan que los costos llegan a representar entre 59% y 60% del sueldo anual de los trabajadores (Amozorrutia, J. 2016).

Cada vez las organizaciones son más competitivas a causa de los cambios del entorno, ya que se exige ordenar de forma apropiada la administración del talento humano con los otros pilares primordiales de la institución; siendo así que los colaboradores, a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional, ya que son los que hacen posible las transformaciones y los cambios dentro de la empresa. (El diario el Tiempo de Colombia, 2014).

Díaz, (2017) señala en su entrevista a diario Gestión que, en Perú, las empresas están en crisis, en relación a retención de talento humano, ya que éstas pierden alrededor del 30% de sus trabajadores anualmente, por lo cual el estado crítico de una organización es perder el 10% de su capital humano, ya que estas no alcanzaron a progresar profesionalmente dentro de la empresa en la que ocasionaron pérdidas tanto en temas de competitividad y productividad.

La empresa Spello Salón y Spa, se dedica a brindar el servicio del cuidado de belleza: peluquería, manicure, pedicure, masajes y estética, se encuentra ubicado en la calle Juan Cuglievan 625, Chiclayo. Su equipo de trabajo está compuesto por 20 personas.

Para formar un excelente equipo de trabajo en la que participen desde el personal no especializado hasta el personal que realiza el cuidado de cabello y corporal, es importante tener una excelente relación y buen ambiente laboral dentro de la empresa, por el mismo hecho de que los trabajadores les motiva que reconozcan su trabajo y sean valorados por las diferentes actividades que se desarrollan día a día en la organización, pero, sin embargo Spello Salón y Spa se ve afectada por falta de identificación y compromiso con el éxito de la organización, no existe un trato justo, el jefe no escucha sus opiniones, no es una buena opción para alcanzar una calidad de vida laboral y la remuneración que perciben no está de acuerdo a sus logros y desempeño.

En esta investigación, surgió la siguiente pregunta formulación del problema, ¿Cuáles son los factores críticos del clima laboral de los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa?

Para solucionar el problema, se propuso como objetivo general en la presente investigación: Determinar los factores del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa en la ciudad de Chiclayo, 2020.

Asimismo, los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel alcanzado de (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborables) del clima laboral y determinar si hay diferencia significativa en media de variables sociodemográficas en relación con las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa.

La presente investigación tiene como justificación, la importancia de tener un excelente clima dentro de la empresa, ya que es fundamental en la conducta del personal y el bienestar de la organización, manteniendo un buen clima en cada área correspondiente, comprometiendo a todos los colaboradores.

En este planteamiento se hizo notoria la importancia del presente estudio, dado que se procuró llegar a la gerencia de la organización, en la que consideren la importancia de mantener un buen clima laboral, desarrolladas por los colaboradores, ya que cada factor del clima laboral es vital en la eficiencia y eficacia de la administración.

El motivo al presente estudio tuvo que ver con el objetivo y el propósito de verificar los factores del clima laboral de los colaboradores: estilistas, cosmiatras, manicuristas, pedicuristas de la empresa Spello Salón y Spa. Esta investigación está basada en estudios de renombrados escritores expertos en las variables del clima laboral, lo cual permitió medir de forma cualitativa y cuantitativa, su importancia y la cooperación en la dirección de la administración, evaluando tanto los puntos positivos y puntos negativos para convertirlos en sus fortalezas.

A partir de ello, se obtuvo la elección del modelo validado por estudiosos en relaciones humanas, siendo así que se tomó el modelo de Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, variable que consta de cinco dimensiones, conteniendo 50 ítems que sirven para medir el nivel de las dimensiones a través del cuestionario de dicha variable, y después fue procesado en el programa estadístico SPSS Statistics V22.0.0 y en el Microsoft Excel.

La presente investigación fue organizada de la siguiente manera: El primer capítulo está compuesto por la introducción del estudio donde se explicó: la situación problemática, objetivos, justificación; en el segundo capítulo abarco los antecedentes, el marco teórico; en el tercer capítulo comprendió la metodología de la investigación, en la que se desarrolló la

muestra, el diseño, la población, operacionalización de variables y el plan de procesamiento de datos. El cuarto capítulo incluyó la discusión de los resultados encontrados. Por último, el quinto y sexto capítulo abarcaron las conclusiones y las recomendaciones.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Respecto al tema de investigación difícilmente se han encontrado antecedentes referentes a la población en estudio, pero si en las variables sobre clima laboral, ya que estos nos permiten conocer con mayor profundidad el diagnóstico de cada investigación, y así tomar buenas decisiones, que determinen el porvenir de las instituciones. La importancia de esta investigación servirá a futuras investigaciones, continuación, tenemos los autores siguientes:

Manobanda, K. (2020). En su investigación tuvo como objetivo principal Describir el Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito, con una muestra de 52 personas, y dio como resultado, el clima laboral de esta organización tuvo un nivel “medio” representado por el 34.78%; lo que significa que tiene un entorno apto para el avance de sus actividades, sin embargo no son adecuados para un óptimo desarrollo laboral, por lo consiguiente se estableció como factor positivo, involucramiento laboral, con un nivel favorable, ya que se dio la identificación por parte de los trabajadores con la organización; por otro lado los siguientes factores de supervisión, comunicación y condiciones laborales con un nivel medio, representado por el 26,09%, dado que la segunda dimensión se da por las relaciones de apoyo que mantienen con sus jefes; en cuanto al factor comunicación se da por los diferentes medios que maneja la empresa y respectivamente el factor condiciones de trabajo se da con relación al ambiente físico, los medios económicos que suministra la institución a sus trabajadores para su desempeño laboral. Sin embargo, se considera como factor negativo, autorrealización que obtuvo un nivel muy desfavorable, representado por el 34,78%, en la cual se demostró que los colaboradores no reconocen las oportunidades que les brinda la organización para su desarrollo personal y profesional.

Sánchez, T. (2019). En su investigación tuvo como objetivo describir los factores relevantes del manejo del clima laboral que son requeridos en las micro y pequeñas

empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo - propositiva, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 55 trabajadores, y tuvo como resultados, el clima laboral no fue adecuado, ya que no existe una buena comunicación asertiva, compañerismo, estimulación del trabajo en equipo, empatía, motivación al trabajador y la unión de todos los integrantes de la organización.

En relación a las características de la buena relación entre jefe y trabajador se concluye que en estas empresas no existe una buena relación y confianza entre ellos, además a los trabajadores no se les reconoce por los logros que realizan, por lo consiguiente la remuneración no está de acuerdo al desempeño que realizan, no se brinda oportunidades de desarrollo profesional y personal, y en lo que respecta la comunicación no es la adecuada entre los trabajadores.

Gasco, F. (2019). En su estudio tuvo como objetivo general: determinar el clima laboral del personal administrativo de la de la USMP–FN-, fue de diseño cuantitativo – no experimental, de diseño transversal, de tipo descriptivo simple, con una muestra de 50 colaboradores, en la que se aprecia el nivel del clima laboral como “medio” representado por (167.5 puntos), además el factor involucramiento laboral obtuvo el mayor promedio de (37.1 puntos), por lo consiguiente el factor comunicación obtuvo (33.4 puntos), al igual el factor condiciones laborales alcanzó (33.4 puntos), con respecto al factor supervisión representó (32.4 puntos) y finalmente el factor autorrealización alcanzó (30.6 puntos), siendo así que se ha encontrado factores positivos que fortalecen el ambiente de la organización, y también factores negativos, los cuales impiden el desarrollo del trabajador.

Castro, C. & Espinoza, M. (2019) En su investigación tuvo como objetivo general: Análisis del clima laboral bajo el modelo CL-SPC, en la empresa Resguardo y Custodia S.A.C, ubicada en la ciudad de Chiclayo, con una población de 98 personas, en la cual llegaron a la conclusión: El clima se halló en un nivel bajo, ya que no satisface las diferentes necesidades de los trabajadores. Por lo consiguiente, el factor de autorrealización su nivel es bajo; es decir, se vio afectado el progreso profesional y personal, la cual se reflejó que se sienten inferiores, no perciben una línea de carrera, afectando su moral, y tuvieron como respuesta que solo permanecen ahí porque buscan generar experiencia, para después recurrir a otras organizaciones. Además, en el factor involucramiento laboral, obtuvo un nivel bajo, en el aspecto que los colaboradores seguirán en la compañía solo para solventar

sus necesidades económicas, mas no porque les motive. Igualmente, el factor Supervisión, se encontró en un nivel bajo, ya que la organización no ofrece un servicio de calidad para sus trabajadores. Con respecto al factor Comunicación, se obtuvo un nivel bajo, por la falta de claridad de la información por parte del administrador, supervisores y agentes de seguridad. Finalmente, en el factor condiciones laborales, se percibió que el nivel es bajo, ya que los colaboradores no se sienten contentos con su labor ni con las remuneraciones que les brinda la empresa.

Torres, A. (2019). En su investigación, el objetivo general fue determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñones Gonzales, Tumbes 2019, el tipo de investigación es descriptivo, el diseño es no experimental y de alcance transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 81 personas, dio como resultado, el mayor porcentaje de los trabajadores del Instituto en investigación, están distribuidos entre el nivel desfavorable y el nivel medio del clima laboral, en un 31,6%; situación que indica que un grupo mayoritario perciben desequilibrio en cuanto a las percepciones que tienen de su lugar de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de autorrealización el porcentaje más representativo de los trabajadores del instituto es de un 33,3% en nivel desfavorable, esto indica que resultan limitadas las oportunidades laborales que provee la institución; mientras que el porcentaje más resaltante de los trabajadores de la entidad estudiada percibe la dimensión involucramiento laboral en un 36,8% en nivel favorable, por lo que se considera que los colaboradores están identificados con la empresa. En cuanto la dimensión de supervisión se percibe un mayor porcentaje de los trabajadores, en un 38,6% en nivel medio, considerando regulares las expectativas de apoyo u orientación en cuanto a las actividades realizadas. Al igual que la dimensión de comunicación percibe en un 36,8% en nivel medio, por lo que se deduce que los vínculos laborales y la información proporcionada no se encuentra clara. Y en la dimensión condiciones laborales en un 42,1% en nivel medio, resultado que amerita reforzar la actividad laboral.

Tafur, C. (2019). En su investigación tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017, fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo transversal, con una muestra censal de 60 personas, dio como resultado, un nivel medio

representado por el (38.33%), En cuanto al factor de autorrealización obtuvo un nivel medio representado por el (41.67%), lo que muestra que gran parte de los trabajadores no se sintieron satisfecho tanto en lo profesional y personal; en cuanto al factor involucramiento laboral obtuvo un nivel medio de (41.67%), ya que el colaborador no se siente comprometido con el progreso de la institución; por lo consiguiente la dimensión supervisión se encuentra en un nivel medio de (53.33%), dado que los trabajadores no perciben el apoyo y la orientación en el desarrollo de sus funciones por parte de sus supervisores; por consiguiente al factor comunicación obtuvo un nivel medio representado del (46.67%), ya que indica que no existe una información coherente, precisa y clara al momento de transmitirla, lo que los llevaría a un mal funcionamiento interno, por último el factor condiciones laborales, tuvo un nivel medio representado por el (48.33%), ya que los colaboradores sintieron que no son reconocidos por parte de sus jefes y no cuentan con las herramientas y materiales necesarias para el desarrollo de sus actividades.

Borda, I. (2017). En su investigación tuvo como propósito: Determinar el factor de clima laboral que abunda en el área de empleo del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores, fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con una muestra de 50 trabajadores, y dio como resultado, el factor Autorrealización con el 87% de aceptación, el factor Involucramiento Laboral, obtuvo el 90% de aceptación, lo cual se observó que los valores corporativos se asumieron como propios, además los trabajadores se identificaron con la empresa, participando en el bienestar del ambiente y trabajo en equipo. En cuanto al factor Supervisión, obtuvo el 85% de aceptación, ya que los colaboradores estuvieron bien supervisados, lo cual hicieron que sus actividades sean más sencillas, volviendo a la organización más eficaz; además el factor Comunicación obtuvo el 81% de aceptación, lo cual, los colaboradores consideraron que en las áreas donde se desempeñan hubo una regular comunicación; y por último el factor Condiciones Laborales obtuvo el 84% de aceptación, ya que para tener un buen desarrollo profesional exigieron un buen ambiente de trabajo, participando en la mejoría del ambiente laboral.

Manayay, C. (2017). En su investigación tuvo como objetivo general: Diagnosticar el clima laboral del Hotel Gran Sipán, en el periodo mayo y junio de 2015, el método de estudio es de tipo descriptiva cuantitativa, tuvo como resultado, un nivel favorable. En cuanto al factor de autorrealización fue favorable, por las buenas políticas dadas por la

gestión administrativa, además se brindó tutoría, asesoría y capacitaciones a trabajadores. En cuanto al factor involucramiento laboral, se diagnosticó como muy favorable, por el hecho de que hubo disposición y confianza constante en la mejora continua por parte de gerencia, influyendo hacia un mejor compromiso e identificación por parte de los colaboradores.

Asimismo, se obtuvo tanto en el factor de supervisan, comunicación y condiciones laborales con un nivel favorable, pues la gerente favoreció el diálogo apreciando sus comentarios y opiniones, trayendo como beneficio el buen trato y la integración del equipo, las condiciones laborales fueron adecuadas, ya que se brindó la preparación y las herramientas adecuadas.

De la Cruz, J. (2016). En su investigación tiene como objetivo general: Identificar los Factores que influyen en el Clima Laboral de la empresa Makro Supermayorista S.A. de la ciudad de Trujillo, teniendo un método descriptivo, cualitativa, utilizando la técnica de observación y encuesta; con una muestra de 86 personas. Y dio como resultado, el 7% de los colaboradores declara que constantemente hay una comunicación que genera seguridad, pero el 40% afirmó que la forma de comunicarse con sus jefes no es la apropiada y el 43% de los colaboradores manifiesta que sus jefes regulares veces se preocupa por conservar un buen clima laboral.

2.2 Bases Teórico Científico

2.2.1 Clima Laboral

Cruz, et al. (2013), indican que el clima laboral es un suceso en la que se manifiestan las tendencias motivacionales, que son reflejadas en la conducta de las personas y los factores del sistema organizacional, tales como la toma de decisiones y la estructura organizacional en la que se verifica el comportamiento de cada uno de ellos y que tienen consecuencias graves, ya sean positivas o negativas para la institución, en relación a la satisfacción, productividad y ausentismo.

Quispe, (2012), citado por Llaguento, L. & Becerra, S. (2014) nos dice que esta variable es definida por varios autores.

Brown y Moberg (1990) Manifiestan el clima laboral describe las diversas características del ambiente interno de la institución, ya que son percibidas por las piezas claves, es decir, las personas.

Alexis Goncalvez (1997) El clima laboral es la manifestación propia por parte de los trabajadores y directivos, en la cual tienen diferentes percepciones dentro la institución de la que son parte y recae principalmente en su desarrollo laboral.

El clima organizacional es la esencia, en relación al ambiente interno de la institución, ejercitada por los colaboradores y que interviene en el comportamiento de ellos mismos (Denison, 1991; Chiavenato, 2009). asimismo, son el conjunto de percepciones que intervienen juntamente con los procedimientos, políticas y prácticas organizacionales, así como las actitudes que son apoyadas, recompensadas, referente a las circunstancias laborales; además se reconoce el significado psicológico en relación a los comportamientos expuestos que son adquiridos para los colaboradores de la institución (Schneider, Ehrhart & Macey, 2011).

Gan, F. y Berbel F. (2007) manifiesta, el clima laboral permite emitir los aspectos críticos de los trabajadores en el día a día en la que trabajan, la cual involucran el desempeño, pues esto establece la personalidad de la institución y la diferencia de las otras.

Además, es significativa ya que interviene principalmente en el buen desempeño y en la productividad, es por eso que en la organización este punto no se debe desconocer, al contrario, debe estar presente en los gerentes, supervisores cuando se relacionan con los colaboradores, ya que son pieza fundamental para el desarrollo de un buen clima dentro de la organización.

Rodríguez, D. (2006) manifiesta que el clima laboral son las sensaciones positivas o negativas por parte de los trabajadores generadas en el ambiente de trabajo, en las diversas relaciones interpersonales y las normas formales que afectan las labores y que son compartidas y percibidas por cada trabajador de la empresa.

Palma, S. (2004) indica que el clima laboral es la percepción e impresión por parte de los colaboradores en cuanto a la organización en la que se desarrollan. Estas emociones se someten a las múltiples experiencias, funciones e interacciones que cada miembro de la institución en la que se ve reflejado sus características personales y organizacionales.

Brunet, L. (2002) manifiesta que el comportamiento del trabajador no solo depende de las acciones que vive dentro de la organización, sino también de sus propias necesidades que posee; siendo así que la empresa posee diversas características que influyen en cada trabajador, teniendo una perspectiva diferente, lo cual involucra su nivel de satisfacción y la forma de comportarse.

Carvajal, G. (2000) manifiesta que el clima no se puede ver ni tocar, pero existe y perjudica de forma positiva o negativa todo lo que sucede dentro de la institución; ya que representa una inversión a largo plazo, en la que gerentes tienen el deber de fijarse en el ambiente de su organización, distinguiendo la condición en que el colaborador diferencie su rendimiento, satisfacción, trabajo y productividad.

Cabrera (1999) indica que el clima laboral es el distintivo de una organización que se va formando a través de las diferentes percepciones de cada trabajador, en cuanto a las diversas acciones que se dan dentro de ella.

Brown, W & Moberg, D (1991) manifiesta, el clima laboral son las apreciaciones compartidas por un conjunto de personas, en relación a su ambiente laboral: la

comunicación, relaciones de trabajo, procedimientos administrativos, capacitaciones, supervisión y otras que se desarrollan en el ambiente laboral.

Litwin, G. y Stringer, R. (1978) afirma que el clima laboral es el conjunto de recursos ponderables del ambiente laboral, considerando el contexto y estructura de la organización, influenciando así el clima dentro de la organización, y que a la vez impacta en el comportamiento de sus miembros, dado que son percibidas directamente o indirectamente afectando su motivación y su comportamiento.

Hodgettsy y Alman (1985) manifiesta que el clima laboral es el conjunto de cualidades del ambiente de labores, observadas por los colaboradores en dicho ambiente y sirven como fuerza principal para contribuir en el comportamiento de trabajo, estas cualidades pueden ser desempeño, tipo de liderazgo, estructura, descripciones de puestos, apoyo, valores de trabajo y remuneraciones.

2.2.2 Características del Clima Laboral

Brunet, L. (2002) define el clima laboral:

El clima laboral, presenta estabilidad y cierta duración, después de experimentar ciertas modificaciones; teniendo efecto en el comportamiento institucional, trayendo como consecuencia la identificación y la responsabilidad por parte de los colaboradores de la institución, siendo así, de no existir un buen ambiente laboral, los participantes no se sentirán cómodos y no tendrán un buen comportamiento dentro de la organización.

Tener un clima laboral negativo es consecuencia del ausentismo y la rotación de sus participantes.

Robbins, S. y Coulter, M. (2007) afirman que el clima laboral, las características y estructuras organizacionales, y los miembros que lo conforman, son factores principales dentro de la institución. Esta variable no es palpable, sin embargo, se mide mediante su capacidad y satisfacción de los miembros que manifiestan dentro de la organización, es por ello que esta dimensión es de vital importancia, ya que manifiesta la relación entre características organizacionales y personales, las cuales muestran su importancia.

2.2.3 Variables del clima laboral

Ferrer, J. (2010) identifican las siguientes variables.

Variables del ambiente físico, se describen el espacio físico, infraestructura, maquinarias, instalaciones, etc.

Variables estructurales, abarca la jerarquización de puestos, descripción de funciones y características de la alta gerencia, etc.

Variables del ambiente social, tales como las dificultades entre departamentos o personas, supervisión, comunicación, compañerismo, etc.

Variables personales, como son las motivaciones, aptitudes, expectativas, emociones, actitudes, etc.

Variables propias del comportamiento organizacional, tales como rotación, ausentismo, productividad, satisfacción laboral, stress, etc.

Litwin, G. y Stringer, R. (1978), citado por (Brunet, L. 2002) expresa que la conducta asumida por los colaboradores depende principalmente del comportamiento por parte de gerencia y las circunstancias organizacionales que ellos mismos distinguen, consiguientemente, se afirma que los cambios que se producen dependerá de la percepción. Ellos establecen tres tipos de variables que especifican las cualidades adecuadas de la institución y que intervienen en las apreciaciones individuales de cada colaborador.

Las variables causales: son las variables independientes, ya que están encaminadas a demostrar el sentido en que la organización evoluciona y obtiene resultados positivos o negativos. En estas se menciona, la toma de decisiones, las reglas y actitudes, estructura organizativa y la administrativa. Siendo así que estas se contrastan por dos rasgos fundamentales, ya que pueden ser cambiadas o transformadas por los participantes de la organización.

Las variables intermediarias: este tipo de variables manifiestan el estado intrínseco y la salud de la organización, referente a sus actitudes, motivaciones, toma de decisiones y objetivos de trabajo.

Las variables finales: estas son el desenlace de las dos anteriores, ya que manifiestan los resultados logrados por la organización, en cuanto a sus ganancias, pérdidas y productividad; constituyendo la eficacia de la institución.

Los tres tipos de variables intervienen en la apreciación del clima laboral, por parte de los participantes de la institución. Para Likert la percepción del clima es importante, ya que está más en cómo el individuo ve las cosas y no como es la realidad en sí.

2.2.4 Tipos de Clima

Brunet, L. (2002) presenta cuatro tipos de clima

Clima autoritario: establecida en un sistema de autoritarismo explotador, ya que la alta dirección no tiene una buena comunicación de confianza con sus colaboradores. Además, la toma de decisiones y los objetivos son establecidos por los altos directivos, siendo así que estos no tienen la confianza suficiente a sus colaboradores; lo cual estos actúan habitualmente con miedo, amenazas, castigos y raras veces con recompensas.

Clima autoritario paternalista: Es aquello, donde la alta gerencia posee una confianza flexible con los colaboradores. La mayoría de la toma de decisiones se realizan en la cúspide, pero raras veces las toman los de menor jerarquía. Los métodos para motivar a los colaboradores, son las recompensas y algunas veces son los castigos.

En este tipo de clima es un proceso de dominio del trabajo en equipo, ya que, bajo este tipo de clima, los superiores no toman en serio o juegan con las necesidades sociales de sus trabajadores, dejando entrever que laboran en un buen ambiente laboral.

Clima Consultivo: Se da mediante cuando los directivos tienen la completa confianza en sus colaboradores. Además, las decisiones en general son direccionadas en la cúspide, sin embargo, se aprueba que los miembros tomen sus decisiones propias en los niveles de menor jerarquización. Este tipo de clima muestra un ambiente con muchas cualidades en la que la administración se da mediante los objetivos para alcanzar así la comunicación.

Del mismo modo, se observa un nivel bajo de satisfacción en el trabajo, con los altos directivos y toda la organización, y en cuanto a las fuerzas motivacionales, decimos que la mayoría de colaboradores se sienten comprometidos con lo que hacen.

Clima participativo en grupo: este se da cuando la alta dirección posee la completa confianza en sus colaboradores. Además, la dirección de toma de decisiones está

distribuido y constituidos en cada nivel de la organización. También se establece de forma lateral la comunicación.

En este sistema los miembros y los jefes trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos establecidos en la planeación estratégica de la organización, siendo así que ellos están motivados con los métodos de trabajo y mantienen una reciprocidad de amistad y confianza entre los jefes y colaboradores.

Rousseau (1988) citado por Adrián Furnnan (2001) da a conocer tres tipos de clima desarrolladas en la organización.

Clima Psicológico: Este tipo de clima se reflejado en las diferencias individuales que están en función en cuanto a las percepciones en la que se encuentra el miembro, siendo así que cada uno de ellos desarrolla su propia percepción en relación a la organización en la que se desempeña.

Varios elementos proporcionan al clima psicológico, como es la personalidad, la cultura, la estructura, y las relaciones sociales, siendo así que estas no necesitan concordar con las demás personas.

Clima Agregado: este modelo se reconoce el sentido de pertenencia de las personas u organizaciones ya sean formal o informal. Además, es un fenómeno en la cual cada miembro comparten sus diferentes experiencias e interactúan y refuerzan para llegar a un acuerdo con respecto a sus percepciones.

Clima Colectivo: este tipo de clima toma en cuenta las diversas percepciones de los individuos, dependiendo de los factores situacionales y que son combinados e involucrados en grupos, reflejando los diferentes elementos personales y situaciones de predicción de la pertenencia entre ellos.

2.2.5 Factores del Clima Laboral

Palma, S. (2004) Existen cinco factores del clima laboral en la organización y son:

Autorrealización: Es la consideración del colaborador que percibe a través de las oportunidades que el ambiente laboral favorece tanto en el desarrollo profesional y personal con una expectativa hacia el futuro.

Escudero (2011) hace referencia en cuanto a la pirámide Maslow, en la cual este factor la describe como la aspiración de satisfacer y superar el potencial de cada persona; siendo así que cada miembro posee el talento, actitud e inteligencia de querer salir adelante, dejando memoria en todo aquello que ejecuta, siendo este uno de los más importantes para la institución.

Involucramiento Laboral: este factor identifica al trabajador, de cuan comprometido e identificado está con los valores de la institución y así cumpla con el desarrollo de la misma. Frías (2001), sustenta que el colaborador se identifica con este factor, si percibe y domina para sí mismo la misión y los objetivos de la organización, manifestando el compromiso y la responsabilidad con su equipo y la organización logrando un excelente resultado dentro de ella.

Supervisión: Es la apreciación del trabajador sobre las funciones que desarrollan los superiores en cuanto a la supervisión dentro de las tareas en la que se desempeñan día a día, mejorando la productividad para la organización.

Comunicación: Es la sensación que percibe el miembro dentro de la organización de cuán coherente, clara, oportuna y precisa es la información sobre el funcionamiento de la institución con respecto a la atención de clientes y/o usuarios de ella misma.

Condiciones Laborales: Son aquellos elementos psicosociales, materiales y económicos que la organización suministra para el desarrollo oportuno de las actividades encargadas, siendo así que posee disposición para seguir desempeñando las actividades de la mejor manera posible. Al referirse a este factor, no solo se mencionan las remuneraciones económicas, sino los diferentes elementos que se requieren para desarrollar un excelente trabajo, ya que la institución tiene la obligación de brindar el mejor ambiente favoreciendo a la producción y mejora de ella misma.

2.2.6 Dimensiones del clima organizacional según la Teoría de Litwin y Stringer

Likert, R. (1967), citado por Brunet (2002) afirma que existe nueve dimensiones que miden la percepción y la existencia del clima, en las organizaciones.

Responsabilidad: Es la impresión y sensación de los colaboradores de la institución en relación a su autogestión en la toma de decisiones vinculadas a sus labores. Además, es la disposición en que la supervisión que reciben es ser su propio jefe y no tener que ser supervisados por otros.

Recompensa: es la apreciación de los trabajadores sobre el acondicionamiento de la recompensa obtenida por el buen trabajo realizado. Siendo así que la organización aprovecha esta medida más el premio que el castigo.

Desafío: Pertenece al sentimiento que adquieren los colaboradores de la institución en cuanto a las competencias que asigna el trabajo. Ya que la institución origina la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la apreciación de los trabajadores de la organización, debido a que hay una excelente relación entre jefes y subordinados trayendo como consigo un ambiente agradable en el trabajo.

Cooperación: es la presencia del apoyo mutuo, del espíritu de ayuda por parte de los colaboradores y la alta gerencia.

Estándares: son las percepciones de los colaboradores, que sirven para valorar las normas de rendimiento que la organización impone.

Conflictos: los colaboradores y superiores reconocen las diferentes opiniones de cada uno y luego discuten para solucionar las dificultades que se presenten.

Identidad: es la identificación y compromiso hacia la empresa, ya que es un componente valioso y primordial para el equipo de trabajo de poder compartir los objetivos personales e institucionales.

III. Materiales y métodos

3.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo y nivel de investigación es aplicada - descriptivo, ya que se describió la realidad de lo que sucedió dentro de la empresa Spello a través de la encuesta del modelo de CL-SPC y el Focus Group.

La investigación que se ejecutó fue de enfoque mixto, según (Hernández, Supiera y Mendoza, 2008) afirman que este estudio son un conjunto de métodos ordenados, críticos que recolecta y analiza los datos cualitativos y cuantitativo. Es por eso que se aplicó la encuesta del modelo CL-SPC y se realizó el Focus Group; para corroborar lo que se verificó en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa.

3.2 Diseño de investigación

El presente estudio, es no experimental, ya que no se manipulan las variables y de diseño transversal, debido a que recoge la información en un momento dado con la finalidad de analizar las dimensiones en un tiempo determinado.

3.3 Población, muestra y muestreo

En esta investigación, la población y la muestra tienden a ser iguales; ya que la empresa cuenta con 20 trabajadores, abarcando el administrador, estilistas, manicuristas, cosmiatras y recepcionista de la empresa. Por tanto, no fue necesario aplicar la técnica del muestreo por ser una muestra censal.

3.4 Criterios de selección

En el presente estudio se tomó en cuenta a la población seleccionada, que fueron todos los colaboradores de Spello Salón y Spa de ambos sexos, los cuales fueron: el administrador, estilistas, manicuristas, cosmetólogas y recepcionista.

Además, se eligió a esta empresa, porque se tuvo más acceso y se pudo sacar la información requerida para dicha investigación.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Técnica
<p>CLIMA LABORAL Palma, S. (2004)</p> <p>Es la percepción e impresión por parte de los colaboradores en cuanto a la organización en la que se desarrollan. Estas emociones se someten a las múltiples experiencias, funciones e interacciones que cada miembro de la</p>	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,3 1,36,41,46	Existen oportunidades de progresar en la organización.	Cuestionario	Encuesta Focus Group
			El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.		
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.		
			Se valora los altos niveles de desempeño		
			Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse		
			los supervisores expresa reconocimientos por los logros las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.		
			Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		
			La empresa promueve el desarrollo personal.		
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.				
	Se reconocen los logros en el trabajo.				
	Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,3 2,37,42,47	Se siente comprometido con el éxito de la empresa		
			Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.		
			Cada empleado se considera factor clave para el éxito en la organización.		
			Los trabajadores están comprometidos con la organización.		

institución en la que se ve reflejado sus características personales y organizacionales.			En las diferentes áreas, se hacen las cosas mejor cada día Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Cumplir productos / servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.			
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. Ese dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.. Los objetivos de trabajo están claramente definidos. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Existe un trato justo en la empresa.			
				Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En mi área, la información fluye adecuadamente. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.		

	Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Existen suficientes canales de comunicación.		
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		
			En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.		
			La institución fomenta y promueve la comunicación interna.		
			El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.		
			Existen colaboración entre el personal de las diversas áreas.		
			Se conocen los avances en otras áreas de la organización.		
	Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Los compañeros de trabajo cooperan entre si		
			Los objetivos de trabajo son retadores.		
			Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad		
			El grupo con el que trabaja, funciona como equipo bien integrado.		
			Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.		
			Existe buena administración de los recursos.		
			La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.		
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Fuente Sonia Palma (2004)

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio, se tomó en cuenta el modelo de CL - SPC propuesto por la autora Sonia Palma, ya que mide las siguientes dimensiones como: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, y se amparan en sus respectivos ítems.

El instrumento que evalúa el Clima Laboral manejó la escala tipo Likert representado en 5 opciones: Totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se reunió la información requerida de revistas científicas, investigaciones, de tesis, libros, informes, páginas web; ya que todo esto ayudó a corroborar y fortalecer a la investigación en estudio.

Para obtener los datos del clima laboral de la empresa Spello Salón y Spa, se aplicó la encuesta, dada por el instrumento de clima laboral que constó de 50 ítems (50 puntos en cada factor y 250 en la escala general), ya que investigó las diversas dimensiones detalladas como las opiniones de cada colaborador con relación a su entorno laboral y en actividades vinculadas como son: la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborables. La evaluación es, mientras mayor puntuación haya, es más favorable la percepción, desde la perspectiva del trabajador.

La información se procesó en la base de datos del Excel, luego al programa de SPSS, y así se obtuvo los resultados.

Tabla 2. Baremos de clima laboral

Categoría	Factores	Puntaje Total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Medio	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

Fuente: de Sonia Palma (2004).

3.6.1. Análisis de Confiabilidad

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Factores del Clima Laboral	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autorrealización	,834	10
Involucramiento Laboral	,816	10
Supervisión	,834	10
Comunicación	,816	10
Condiciones Laborales	,874	10

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento (consistencia de datos) se manejó el Método de Alfa de Cronbach, la cual se observó que la dimensión que tuvo cada variable fue confiable, ya que, mientras más se acerque el valor de alfa a 1, mayor es la confiabilidad de los ítems analizados; demás, se propuso a juicio de expertos estableciendo que el instrumento tiene las condiciones dadas.

3.7 Procedimientos

Para aplicar el cuestionario, en primer lugar, se conversó con el dueño de la empresa, donde se le explicó el tema de la investigación, y además se le presentó el cuestionario, lo cual lo verificó y es así que acepto poder llevar a cabo dicha investigación en su organización, mediante ello se procedió a enviar la carta, la que nos autorizó formalmente. El día en que se llevó a cabo la encuesta, fue a primeras horas de la mañana, horario en la que recién empezaban sus actividades.

Los 20 trabajadores estuvieron encuestados por orden jerárquico, se inició con el administrador, enseguida los estilistas, manicuristas, cosmiatras y recepcionista, mientras se encuestó a cada uno de ellos, se les manifestó cuál era el fin y en qué consistía la encuesta.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio, los resultados alcanzados de esta investigación, es decir la base de datos señalados en los instrumentos, fueron trasladados en una hoja de cálculo electrónica del programa Microsoft office Excel.

Después se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics V22.0.0., en la que se ejecutó el análisis descriptivo a través del uso de frecuencias para obtener los porcentajes, además se pudo visualizar el nivel de cada factor del clima laboral en la empresa; siendo así que se presentaron en tablas según correspondan. Asimismo, se determinó estadísticamente si había o no diferencia significativa en los factores sociodemográficos en relación a las dimensiones del clima laboral.

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 4. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables	Metodología
¿ Cuáles son los factores críticos del clima laboral de los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa de la ciudad de Chiclayo-2020?	Determinar los factores del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello salón y spa en la ciudad de Chiclayo, 2020.	No existe hipótesis por ser de tipo descriptivo.	Variable Clima Laboral Dimensiones Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Método de investigación: Mixta Tipo y nivel: Descriptivo - aplicada Diseño de investigación: No experimental - Transversal Población: 20 trabajadores Técnica: Encuesta Focus Group Instrumento: Cuestionario
	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel alcanzado de (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborables) del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello salón y spa. Determinar si hay diferencia significativa en media de variables sociodemográficas en relación con las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello salón y spa 			

3.10 Condiciones éticas

A los trabajadores de Spello Salón y Spa, se les informó que los visitaría un estudiante para aplicarles una encuesta, se escogió un día para recolectar la información, en la cual fue fijado con el administrador, en el momento de ser encuestado cada uno, se les indicó que era de forma anónima, protegiendo su privacidad, hubo algunos que no comprendían algunos términos, la cual se les tuvo que explicar para que les quede claro y les sea fácil de responder, se les indujo a marcar cada ítem que consideraban importante al momento del llenado de dicho cuestionario. Algunos de los trabajadores se encontraban desarrollando sus labores como fue en el caso de los estilistas y manicuristas, y al terminar la encuesta se le agradeció a cada uno de ellos por su colaboración.

Asimismo, se les aseguró total confidencialidad en la información brindada, prueba de ello fue que todos accedieron a responder la encuesta, pues era anónima.

IV. Resultados

Después de realizar dicha encuesta a la empresa, se analizó cada pregunta en los programas de Excel y SPSS.

4.1 Variables Sociodemográficos

Tabla 5. Variable sociodemográfica: Sexo

Variable sociodemográfica: Sexo		
Sexo	Total	%
Masculino	5	25%
Femenino	15	75%
TOTAL	20	100%

La mayoría de personas encuestadas en la presente investigación son damas, justificado en el hecho que ellas tienen más tolerancia con los clientes en el momento de atención.

Tabla 6. Variable sociodemográfica: Edad

Variable sociodemográfica: Edad		
Edad	Total	%
20-25	18	90%
> 26-30	2	10%
TOTAL	20	100%

Respecto a la edad, la mayoría son personas jóvenes de 20 a 25 años, por el hecho de que ellos disponen de tiempo completo y no influye la familia con menores de edad.

Tabla 7. Variable sociodemográfica: Ingreso

Variable sociodemográfica: Ingreso		
Ingresos	Total	%
800 -1000	8	40%
1000 – 1200	10	50%
1200 – 1300	1	5%
1300 – 1500	1	5%
TOTAL	20	100%

Respecto a los ingresos, la mayoría oscilan entre S/. 1000.-1200, siendo así que ellos ganan estas cantidades porque se esmeran en trabajar, en aprender nuevas tendencias u otros servicios para realizar. Por consiguiente, tenemos a los que ganan entre S/. 800 - 1000, ya que estas son personas nuevas que ingresan al salón y se van integrando con las políticas de la empresa, por otro lado, tenemos los que ganan entre S/. 1300-1500, estos trabajadores, ganan estas cantidades, ya que son buscados por clientes, por el hecho que los atendieron bien o por la antigüedad.

Tabla 8. Variable sociodemográfica: Estado Civil

Variable sociodemográfica: Estado Civil		
Estado Civil	TOTAL	%
Soltero	16	80%
Casado	4	20%
TOTAL	20	100%

El estado civil de los trabajadores es en su mayoría son personas solteras, los trabajadores con estado civil casado son pocos, siendo así que la mayoría que está dentro de este porcentaje son mujeres y varones sin familia, y en algunos colaboradores, las mujeres casadas son pocas que trabajan en el salón por el motivo que el horario de trabajo es todo el día, además, no tienen con quien dejar a sus hijos.

Tabla 9. Variable sociodemográfica: Grado de Instrucción

Variable sociodemográfica: Grado de Instrucción		
Grado de Instrucción	TOTAL	%
Secundaria	18	90%
Técnico	2	10%
TOTAL	20	100%

El grado de instrucción de los encuestados es en su mayoría con secundaria ya que algunos de ellos informaron que solo se hicieron con la práctica y a medida del tiempo se han ido capacitando, por lo cual poseen certificados que los avale. y con el otro restante si estudiaron en un centro técnico y otros en universidades (administrador, estilistas y cosmiatras-enfermeras).

4.2 Análisis Descriptivo de las Variables

4.2.1. Clima Laboral

Determinar los factores del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa en la ciudad de Chiclayo del 2020.

Tabla 10. Nivel de los factores de Clima Laboral

Nivel de los factores del Clima Laboral						
	Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborables	CLIMA
N Válido	20	20	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	34.4500	38.8000	40.1500	38.6000	41.2000	193.2000
Categoría	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable
Desviación estándar	5.11422	4.25008	4.72702	5.56682	5.95244	22.21332

En la variable clima laboral analizada en la empresa con los trabajadores de Spello Salón y Spa, se ve que tanto el clima laboral como sus dimensiones están en la categoría favorable, según los baremos (tabla 2) proporcionados por Sonia Palma.

4.2.2. Autorrealización

Determinar el nivel alcanzado de autorrealización del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.

Tabla 11. Nivel del factor de Autorrealización.

Autorrealización										
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	16. Se valora los altos niveles de desempeño.	21. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	26. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros en las actividades en las que se trabaja permitiendo aprender y desarrollarse.	31. Los jefes promueven en la capacitación que se necesita.	36. la empresa promueve el desarrollo personal.	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.	46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
3.70	3.80	3.45	3.95	4.05	4.05	3.95	3.55	3.95	3.60	
34.45										

En el presente cuadro, se observó que los indicadores que más resaltaron fueron el 21 y 26, siendo así, que cada vez que atendieron a un cliente, se sintieron más autorrealizados, porque les permitió ir adquiriendo nuevos conocimientos según las actividades que desempeñaron, como fue en el caso del área de cosmología (facial), cuando llegaron distintos clientes con tipos de piel diferente, donde unas eran más sensibles que otras, lo cual el personal tuvo que recurrir a profesionales con experiencias en el área (capacitación), y así brindarle una excelente asesoría; por otro lado, ellos también se sienten reconocidos por los supervisores al momento en la que desarrollan sus labores, como fue en el caso de atención al cliente y la venta de productos cosméticos; y en cuanto al indicador 11, tuvo una menor puntuación pero favorable, donde el personal remarcó que en la empresa, ellos no intervienen en detallar los objetivos para lograrlo.

4.2.3. Involucramiento Laboral.

Determinar el nivel alcanzado de involucramiento laboral del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello salón y spa.

Tabla 12. Nivel del factor de Involucramiento Laboral

Involucramiento Laboral									
2. Se siente comprometido con el éxito de la empresa	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo .	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito en la organización.	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	22. En las diferentes áreas, se hacen las cosas mejor cada día	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo , permit e el desarrollo del personal.	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	37. Cumplir productos / servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	42. Hay una clara definición de misión y valores en la institución.	47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
3.70	4.05	3.85	4.00	3.95	4.00	4.10	3.75	3.80	3.70
38.90									

La dimensión del nivel de involucramiento laboral obtuvo una escala favorable. Los indicadores que más resaltaron fueron 7 y 32; siendo así, que al desarrollar sus labores obtuvieron más experiencia, tanto en el trato y el servicio que brindaron, como fue en el caso de estilistas, cuando atendieron a un cliente por decoloración de cabello, lo que tuvieron que evaluar el tipo de cabello y de acuerdo a ello, verificaron si dicho servicio

se le puedo realizar como ellos desearon o no; y en cuanto al indicador 2, tuvo una puntuación menor pero favorable, en la que los trabajadores se sienten poco comprometidos con el éxito de la empresa.

4.2.4. Supervisión

Determinar el nivel alcanzado del factor supervisión del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa.

Tabla 12. Nivel del factor de Supervisión

Supervisión										
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas.	18. Recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	48. Existe un trato justo en la empresa.	
4.00	4.00	3.90	4.10	4.10	4.15	4.10	4.00	4.10	3.70	
40.15										

Esta dimensión tuvo un valor muy favorable, siendo que los indicadores con mayor puntuación fueron 18, 23, 28, 33 y 43, ya que la empresa posee un método para el seguimiento y control de las tareas, es decir cada área cuenta con sus protocolos: de bienvenida, atención al cliente y los procedimientos que tiene que seguirse en el área de cosmología, de estilistas y de manicuristas. Además, cada uno de ellos adquiere la preparación necesaria para ejecutar dicha labor. Por otro lado, tenemos una puntuación menor del indicador 48, ya que los colaboradores señalan que no existe un buen trato justo en la empresa.

4.2.5. Comunicación

Determinar el nivel alcanzado del factor comunicación del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa

Tabla 13. Nivel del factor de Comunicación

Comunicación									
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	9. En mi área, la información fluye adecuadamente.	14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	19. Existen suficientes canales de comunicación.	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	44. Existen colaboraciones entre el personal de las diversas áreas.	49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.
4.15	3.80	3.90	3.65	3.90	4.10	4.00	3.60	4.00	3.65
38.75									

Esta dimensión tuvo un valor favorable, siendo que los indicadores con más valoración fueron 4 y 29, en la que los trabajadores les fue posible acceder a la información importante para el cumplimiento de las actividades, es decir antes de iniciar a laborar, se les dio a conocer las funciones y protocolos que tienen que seguir para un buen desempeño y servicio, asimismo en la organización las reuniones fueron muy habituales, en la que resolvieron las dudas e inquietudes que sucedieron en el transcurso de los días, superando así los problemas que hayan percibido. En cambio, el indicador con menor puntuación fue el 39, los supervisores algunas veces escuchan sus opiniones y no son tomadas en cuentas.

4.2.6. Condiciones Laborables

Determinar el nivel alcanzado del factor condiciones laborables del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello salón y spa.

Tabla 14. Nivel del factor de Condiciones Laborales

Condiciones Laborales									
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	10. Los objetivos de trabajo son retos.	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	20. El grupo con el que trabaja, funciona como equipo bien integrado.	25. Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	30. Existe buena administración de los recursos.	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros
4.15	4.05	4.10	4.05	4.30	4.10	4.15	4.35	4.00	3.55
40.80									

Esta dimensión tuvo un valor favorable, siendo los indicadores con mayor puntuación 25 y 40, en la cual se identificó que los objetivos tienen relación con la visión de la organización, y además los trabajadores tienen la oportunidad de realizar su trabajo lo mejor posible, ya que cuentan con todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades; por lo consiguiente el trabajo en equipo es permanente, como fue en el caso de estilistas, que algunos de ellos se encontraron atendiendo y llegó otro cliente a buscarlos y por no hacer esperar pide a su compañero que lo apoye; además, cada trabajador tiene la responsabilidad de tomar decisiones según el área que le corresponde, y finalmente se obtuvo una valoración menor, pero favorable, el indicador 50, la remuneración va de acorde al desempeño y los logros; lo cual para la empresa esto es importante porque hace que cada trabajador se capacite constantemente trayendo como beneficio un mayor sueldo a lo pactado para dichos trabajadores.

4.2.7. Variables sociodemográficas

Determinar si hay diferencia significativa en media de variables sociodemográficas en relación con las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa.

Según los datos estadísticos se determinó que en ninguna de las dimensiones sociodemográficas hay diferencia significativa en relación a los factores del clima laboral en la empresa Spello Salón y Spa. (ver anexo 1,2,3,4 y 5).

V. **Discusión**

Según el objetivo general, Determinar los factores del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa en la ciudad de Chiclayo, 2020. Los resultados obtenidos (tabla 10) se evidenció que los factores estudiados como autorrealización mostró un resultado de (34.45), en cuanto a involucramiento laboral con una puntuación de (38.8), el factor supervisión tuvo como resultado (40.15), además el factor comunicación dio como resultado (38.6) y finalmente condiciones laborales dio un baremos de (41.2), lo cual se determinaron como favorables, comparando los resultados obtenidos con los encontrados por Manayay, C. (2017), se comprueba que también se diagnosticó en un nivel favorable los factores del clima laboral; ya que existió asesorías, capacitaciones, la receptividad y confianza entre los colaboradores y la gerencia, con estos se afirma que el clima laboral si contribuye de manera favorable cuando se tiene buena relación entre el trabajador y los jefes, siendo así que se sienten identificados y comprometidos, fortaleciendo el buen ambiente laboral dentro de la empresa. Asimismo Borda, I. (2017) en su investigación, tuvo como resultado un nivel de aceptación en sus cinco dimensiones, ya que los colaboradores estuvieron bien supervisados, lo cual hicieron que las actividades sean más sencillas, volviendo a la institución más segura y positiva, siendo participes en el mejoramiento del ambiente laboral, teniendo como resultado la buena productividad del equipo, que junto con la retroalimentación se sintieron totalmente integrados al equipo, llegando a ser una empresa más eficaz y segura; con estos resultados se puede señalar que Spello Salón y Spa debe seguir mejorando para que esas fortalezas que mantiene en todas las dimensiones se sigan manteniendo en nivel favorable, las cuales están establecidas con el compromiso e identificación de los colaboradores hacia la empresa, por eso, realizan sus tareas lo mejor que se pueda y los supervisores premian por los logros. De igual modo Palma (2004) nos dice que el clima laboral es la apreciación de los colaboradores hacia la organización en la que se desempeñan, ya que se someten a las múltiples experiencias, funciones e interacciones. Es por eso que el clima laboral refleja el desenvolvimiento entre las cualidades organizacionales y personales. Con esto se dice que es importante mantener un buen ambiente laboral según la percepción que posee el colaborador, dependiendo de las diferentes experiencias que comparte con los demás. (Brown, W & Moberg, D, 1991); Además cabe señalar que la organización debe ocuparse de sus talentos, estableciendo un clima de seguridad, de respeto, de crecimiento personal y

profesional; ya que estos factores del clima laboral se ven afectados en el rendimiento y eficiencia en la institución (Brunet, 2002).

En cuanto al segundo objetivo, determinar el nivel alcanzado de autorrealización del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa. Los resultados obtenidos en la (tabla 11), se halló que este factor logró un nivel Favorable, los más valorados fueron que, los supervisores dan a conocer los reconocimientos por los logros de las tareas en la que se desarrollan, así mismo Borda, I. (2017) en su investigación indica en sus resultados este factor obtuvo el 87% de aceptación; lo cual se observó que los valores corporativos se asumieron como propios, además los trabajadores se identificaron con la empresa, participando en el bienestar del ambiente y trabajo en equipo; además Manayay, C. (2017). En su investigación concluyó, el nivel de autorrealización de los colaboradores fue favorable, por las buenas políticas dadas por la gestión administrativa, además se brindó tutoría, asesoría y capacitaciones a trabajadores. Asimismo, se puede apreciar que el personal, supone que las actividades que desempeña les permite desarrollarse y aprender, por lo que ellos cada cierto tiempo están en constantes capacitaciones y son reconocidos de parte de sus superiores en cuanto al trabajo; concordando con lo dicho Palma (2004) manifiesta que esta dimensión es la consideración del colaborador que percibe a través de las oportunidades que el ambiente laboral favorece tanto en el desarrollo profesional y personal con una expectativa hacia el futuro, con estos resultados se señala que la empresa debe desarrollar dicha dimensión, con los factores propios motivacionales, como es el crecimiento personal y profesional, la responsabilidad, autonomía y reconocimiento dentro de la organización; caso contrario, el comportamiento del colaborador no será beneficioso y deseable para la empresa. Además, esta dimensión describe las características internas del entorno y el vínculo de la empresa y los colaboradores, lo cual están relacionadas directamente con la motivación que poseen.

En cuanto al tercer objetivo, Determinar el nivel alcanzado de involucramiento laboral del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa, de acuerdo al resultado (tabla 12), este factor se encuentra en un nivel Favorable, ya que para los colaboradores, desempeñar las tareas diarias en el trabajo es una tarea estimulante que les permite el desarrollo; es decir cada vez que realizan un servicio aprenden algo nuevo o tienen nuevas experiencias con el cliente con el que tratan según las diferentes necesidades que tengan, además estiman que la definición de la misión, visión, y los valores de la

organización están bien definidos; indicando estar identificados con la empresa. Datos al ser comparados con lo encontrado por Borda, I. (2017) indica en su investigación que obtuvo el 90% de aceptación, lo cual se observó que los valores corporativos se asumieron como propios, además los trabajadores se identificaron con la empresa, participando en el bienestar del ambiente y trabajo en equipo; esta dimensión tiene un nivel en la que hace referencia al compromiso e identificación de los valores y desarrollo de la empresa. Estos resultados concuerdan con Palma, S. (2004) este factor identifica al trabajador, cuando comprometido e identificado está con los valores de la organización y así cumpla con el desarrollo de la misma. Asimismo, se afirma que este factor es primordial para la organización ya que da a conocer el nivel de involucramiento de cada trabajador con las actividades establecidas, evaluando el compromiso e identificación con la cultura de la empresa; por lo tanto, es importante mantener el sentido de pertenencia e identificación por parte de los colaboradores que tienen con los objetivos de la empresa, demostrando confianza en el desarrollo de sus tareas y darles a conocer que forman parte importante del éxito de la organización.

En cuanto al cuarto objetivo, Determinar el nivel alcanzado de Supervisión del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa, de acuerdo a la (tabla 13), Este factor se halló en un nivel Favorable; ya que en este se encontraron factores positivos más resaltantes, es decir se da un seguimiento y control de las tareas, lo cual el área administrativa se toma el trabajo de explicar los protocolos a sus clientes internos para que realicen sus tareas conforme es y así evitar percances, además se considera que los objetivos del trabajo están bien definidos, el trabajo que desempeñan está de acuerdo a los planes establecidos por el áreas, existen normas y procedimiento como guía para desarrollar dicha actividad, las responsabilidades de las áreas están bien definidas, los supervisores brindan apoyo en superar los obstáculos, asimismo Borda, I. (2017). Indica que esta dimensión, obtuvo el 85% de aceptación, ya que los colaboradores estuvieron bien supervisados, lo cual hicieron que sus actividades sean más fáciles volviendo a la organización más efectiva, logrando la integración del equipo. Siendo así que para Robbins (2004), manifiesta que es primordial que el colaborador aprecie la motivación y el apoyo que viene de parte del supervisor inmediato, pues de esta forma se podrá desempeñar mejor en sus labores. Con esto se afirma, el supervisor debe tener la autoridad suficiente para direccionar a sus colaboradores, además debe poseer característica que lo diferencie de los

demás, como conocer el trabajo que realiza para que pueda enseñar, contar con la capacidad de dirigir e instruir los miembros a su cargo.

En cuanto al quinto objetivo, Determinar el nivel alcanzado de comunicación del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa, de acuerdo a la (tabla 14), se encontró en un nivel favorable; ya que el personal cuenta con acceso a la información para el cumplimiento de sus labores, además se promueve la comunicación interna, lo cual trae como beneficio superar los obstáculos. En tanto Borda, I. (2017). Indicó que este factor obtuvo el 81% de aceptación, lo cual los colaboradores consideraron que hubo regular comunicación en las áreas donde se desempeñan. Además, Manayay, C. (2017) obtuvo en sus resultados un nivel favorable, ya que la gerente del hotel practicó un liderazgo participativo, favoreciendo y apreciando el diálogo, sus comentarios y opiniones, trayendo como beneficio el buen trato y la integración del equipo. Con estos resultados se puede afirmar que es de vital importancia conservar una excelente comunicación entre toda la institución y así tener un buen ambiente laboral, teniendo como resultado el éxito de la empresa. Ya esto se afirma por lo dicho por Palma (2004) es la sensación que percibe el miembro dentro de la organización de cuán coherente, clara, oportuna y precisa es la información sobre el funcionamiento de la institución con respecto a la atención de clientes y/o usuarios de ella misma. Por lo tanto, se observa que los métodos utilizados para el manejo de la información, fluyen adecuadamente, y permiten tener una buena relación e interacción con la alta dirección, la cual les dan la posibilidad de ser escuchados dentro de Spello. En cuanto De la Cruz, J. (2016) en su investigación tuvo como resultado principal que el 7% del personal expresa que siempre hay una comunicación que genera confianza, también el 40% de los empleados dice que la manera de comunicarse con sus jefes no es la adecuada y el 43% de los colaboradores manifiesta que casi nunca su supervisor se preocupa por conservar un buen ambiente laboral. Mantener una buena comunicación con los superiores y colaboradores en toda la organización es muy importante, ya que a través de ellos se recolecta la información necesaria del ambiente laboral. (Chiavenato, 2005).

De acuerdo al sexto objetivo, Determinar el nivel alcanzado de Condiciones laborables del clima laboral en los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa, se encuentra en un nivel Favorable, en la cual se puede verificar que la organización ofrece la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede; los objetivos van de acorde con la visión de la empresa, las remuneraciones son atractivas en comparación a las otras, hay una buena

cooperación de trabajo entre compañeros y existe una buena administración de los recursos. Así mismo Borda, I. (2017). obtuvo como resultado el 84% de aceptación, ya que ellos exigieron un buen ambiente de trabajo, que les ayude a desarrollarse profesionalmente, Lo mismo afirma Manayay, C. (2017), en su investigación que esta fue favorable porque se ya que se brindó la preparación y las herramientas adecuadas. Por el contrario, Tafur, C. (2017). En su investigación concluyó que esta dimensión se encuentra en un nivel medio (48.33%), ya que los colaboradores sintieron que no son reconocidos por parte de sus jefes y no cuentan con las suficientes herramientas y materiales para el desempeño de sus labores. Con estos resultados se afirma que es necesario que la empresa mantenga una valla alta en relación a los objetivos, remuneraciones, infraestructura, herramientas y así los colaboradores se sientan a gusto trabajando con ellos manteniendo un buen ambiente laboral.

En cuanto al séptimo objetivo, no existe diferencia significativa en relación a las variables sociodemográficas y los factores del clima laboral, ya que el nivel de significancia es mayor a 0.05, tanto en la variable sociodemográfica sexo, edad, grado de instrucción, estado civil e ingresos

VI. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general se determinó que todos los factores del clima laboral de la empresa Spello Salón y Spa estuvieron en el nivel favorable; encontrándose que la dimensión más valorada fue condiciones laborales y la menos valorada autorrealización.

En cuanto a la dimensión autorrealización en los colaboradores fue favorable, ya que se vio reflejado por tener buenos supervisores que reconocen los logros dependiendo de las actividades que realizan, sin embargo, desearían que los hicieran participes al momento de definir los objetivos y las estrategias correspondientes.

En cuanto a la dimensión de involucramiento laboral alcanzó un nivel favorable, siendo así que para ellos cumplir con sus actividades es motivador, pero desearían que su trabajo les proporcionara una mejor calidad de vida laboral, con lo que se comprometerían aún más para que la empresa tuviera éxito.

La dimensión de supervisión alcanzó un nivel favorable, dado que la empresa posee un sistema de control de las actividades, el administrador se encarga de dar a conocer a cada colaborador los protocolos a seguir y se les brinda apoyo para superar los obstáculos; asimismo, perciben que la empresa no tiene un trato equitativo con todos.

En relación a la dimensión de comunicación se alcanzó un nivel favorable, porque el administrador se encarga que cada trabajador tenga la información necesaria, en relación a los servicios que brinda la organización, y precios de cada servicio y productos, teniendo la facilidad de poder vender u ofrecer al cliente. Además, tanto el administrador y los dueños, se encargan de realizar reuniones para evaluar y recibir las opiniones de cada uno de ellos para evitar chismes. Sin embargo, desearían que hubiera una comunicación más fluida entre las áreas.

En la dimensión de condiciones se alcanzó también un nivel favorable, en vista que, en la organización, los objetivos guardan relación con la visión, reconocen que la organización les da las condiciones necesarias para realizar su trabajo lo mejor posible, los

compañeros de una misma área cooperan entre sí. y se sienten satisfechos con la infraestructura que posee la empresa. Si bien es cierto reconocen que la remuneración es atractiva frente a las otras empresas, desean que mejore, pues perciben que no es proporcional a su desempeño.

Se determinó que no existe diferencia significativa entre las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción e ingresos) en relación a las dimensiones del clima laboral de los colaboradores de la empresa Spello Salón y Spa. Probablemente este resultado se da porque es un grupo homogéneo, ya que las edades oscilan entre 20 a mayores de 30 años, la mayoría son mujeres, solo hay cuatro casados, todos han terminado secundaria y sus ingresos están de acuerdo al mercado laboral.

VII. Recomendaciones

El administrador de la empresa Spello Salón y Spa debe reconocer el esfuerzo de cada colaborador para ayudarlos a mejorar su autoestima y, por consiguiente, su autorrealización, asimismo, apoyar en las capacitaciones continuas.

La organización debe acordar metas mensuales con sus colaboradores, en cuanto a la venta de servicios, pero para ello debe capacitarlos con respecto al tema del servicio al cliente, para que tengan un buen desenvolvimiento, además darles la oportunidad de participar en definir los objetivos, ya que así se sentirán pieza clave para la empresa, así mismo, reconocer sus logros, a través de incentivos, por ejemplo: un viaje, días de descanso remunerado, cubrir los gastos de la capacitación, brindar vales de servicio para sus familiares según los logros alcanzados.

Crear feedback entre los trabajadores, para recordarles los objetivos, misión y visión de la empresa y se sientan involucrados con la empresa, además brindarles capacitación con expertos en el rubro de belleza, en cuanto a productos y así tenga la facilidad de vender.

Los dueños del spa deben capacitarse en temas relacionados al talento humano para poder establecer políticas motivadoras que fomenten la identificación con la organización.

El administrador debe escuchar las opiniones de cada trabajador y recibir las sugerencias relacionadas a su trabajo y poner en práctica aquellas que sean pertinentes para que el colaborador se sienta escuchado y se anime a seguir aportando propuestas de mejora. Asimismo, para que haya una mejor jerarquización, se debe elaborar un organigrama para que todos sepan identificar con quien deben de tratar por ser responsable del área evitando así confusiones y desautorizaciones.

Promover constantemente las capacitaciones, para que el colaborador aprenda nuevas tendencias en el rubro y así evaluar su desempeño laboral y dependiendo de ello aumentarle su porcentaje de salario.

VIII. Referencias

- Allan, John. Cómo ser mejor motivando al personal. México: Panorama Editorial, 1998. pág. 22
- Amozorrutia, J. (2016). entrevista a Diario Gestión. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1063-retencion-de-talento>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la investigación científica. 6ª Edición: editorial Episteme.
- Borda, I. (2017). Clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores, 2017.
- Brown, W & Moberg, D. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa, México, 1990
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.
- Carvajal, G. (2000). Cultura y Clima organizacional en la eficacia del personal civil en el contexto militar.
- Castro, C. & Espinoza, M. (2019). Análisis del clima laboral basado en el modelo cl-spc en una empresa de seguridad y vigilancia. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf
- Cabrera, G. (1999). Clima organizacional de las empresas chilenas. Revista de Psicología Social e Institucional, 1 (2), 1-19.
- Cuadrado, C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios. España: FC Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw-Hill.
- Cruz, F., Ley, J., Necochea, I. y Ocampo, S. (2013). Relación entre la modalidad de trabajo y los conflictos laborales. (Tesis de Maestría en Administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- De La Cruz, J. (2015). Factores que influyen en el Clima Laboral de la empresa Makro Supermayorista S.A. de la ciudad de Trujillo- 2015. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2832/DE%20LA%20CRUZ%20LUJ%C3%81N%20JOHANNA%20ISABEL%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Denison, D. (1991). Cultura corporativa y productividad organizacional. Colombia, Legis.

- Díaz Escalante. (2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? Diario Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Escudero, M. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011). España: Editorial Paraninfo.
- Frías, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382. Recuperado <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/1699-1721%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20INSTITUCIONES%20ACADEMICAS%20UN%20ESTUDIO%20EXPLORATORIO.pdf>
- Furnman, A. (2001). Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones. Editorial: Universidad Iberoamericana.
- Gan, F. y Berbel F. (2007). Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: Editorial UOC.
- Gasco, F. (2019). Análisis de la percepción del clima laboral del personal administrativo de la universidad de san Martín de Porres filial norte.
- Gutiérrez, J. (2014). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa sunshine export s.a.c. tambogrande – piura en el año 2014
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. 6°ed. México: McGraw-Hill.
- Hodgts, R. y Altaman, S. (1985) comportamiento de las organizaciones, 6°ed. México: Interamericana S.A. de CV.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and organization climate. Cambridge: Harvard University.
- Llaguento, L. & Becerra, S. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.
- Manobanda, K. (2020). Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito.
- Manayay, C. (2017). el clima laboral del hotel gran Sipán de la ciudad de Chiclayo, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral, *CL – SPC*. 1ra ed. Perú.
- Quarstein, V., McAffe R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2007). *Administración*. (8a. Ed.) Pearson Educación, México.
Recuperado de: http://www.academia.edu/8930545/Administracion_Ed_8_Robbins_Coulter
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Rodríguez, D. (2006). *Diagnostico Organizacional*. 3° Ed. México: Alfoomega.
- Sampietro, A. (2016), gerente general de Specchi. Entrevistado por Diario La República.
Recuperado de: <http://larepublica.pe/impresa/economia/776475-mujeres-gastan-hasta-200-por-la-atencion-en-peluquerias-de-lujo>
- Sánchez, T. (2019). *Propuesta del Manejo del Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Salones de Belleza, Distrito Ayacucho*, 2019.
- Schultz, D. (1994). *Psicología Industrial* (3ra ed.). México. McGraw Hill.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G. y Macey, W. H. (2011). *Perspectives on Organizational Climate and Culture*. *Handbook of Psychology*, 64, 373-414.
- Tafur, C. (2017). *Clima Laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la Provincia Constitucional del Callao*, 2017
- Torres, A. (2019). *Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñones Gonzales – Tumbes* 2019.

IX. Anexos

Anexo 1

Variables sociodemográficas: sexo

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Autorrealización	Se asumen varianzas iguales	2.645	0.121	-1.256	18	0.225	-3.26667	2.60180	-8.73285	2.19952
	No se asumen varianzas iguales			-0.983	5.055	0.370	-3.26667	3.32303	-11.78071	5.24738
Involucramiento Laboral	Se asumen varianzas iguales	2.234	0.152	-1.953	18	0.067	-4.00000	2.04831	-8.30333	0.30333
	No se asumen varianzas iguales			-2.644	13.725	0.020	-4.00000	1.51312	-7.25142	-0.74858
Supervisión	Se asumen varianzas iguales	0.121	0.732	-0.080	18	0.937	-0.20000	2.50747	-5.46800	5.06800
	No se asumen varianzas iguales			-0.082	7.268	0.937	-0.20000	2.43134	-5.90650	5.50650
Comunicación	Se asumen varianzas iguales	0.145	0.708	0.000	18	1.000	0.00000	2.95347	-6.20500	6.20500
	No se asumen varianzas iguales			0.000	10.466	1.000	0.00000	2.41740	-5.35399	5.35399
Condiciones Laborales	Se asumen varianzas iguales	0.542	0.471	0.000	18	1.000	0.00000	3.15806	-6.63483	6.63483
	No se asumen varianzas iguales			0.000	8.159	1.000	0.00000	2.88246	-6.62451	6.62451
CLIMA	Se asumen varianzas iguales	0.100	0.755	-0.641	18	0.530	-7.46667	11.65309	-31.94891	17.01557
	No se asumen varianzas iguales			-0.697	8.044	0.505	-7.46667	10.71104	-32.14308	17.20974

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Anexo 2

Variables sociodemográficas: Edad

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Autorrealización	Se asumen varianzas iguales	6.182	0.023	1.660	18	0.114	6.05556	3.64702	-1.60655	13.71766
	No se asumen varianzas iguales			0.751	1.031	0.587	6.05556	8.06164	-89.34394	101.45505
Involucramiento Laboral	Se asumen varianzas iguales	0.010	0.921	1.363	18	0.190	4.22222	3.09874	-2.28799	10.73244
	No se asumen varianzas iguales			1.338	1.223	0.377	4.22222	3.15561	-22.11311	30.55756
Supervisión	Se asumen varianzas iguales	0.106	0.749	1.162	18	0.261	4.05556	3.49137	-3.27953	11.39065
	No se asumen varianzas iguales			1.481	1.437	0.320	4.05556	2.73858	-13.48040	21.59151
Comunicación	Se asumen varianzas iguales	0.279	0.604	0.419	18	0.680	1.77778	4.24232	-7.13500	10.69056
	No se asumen varianzas iguales			0.344	1.144	0.783	1.77778	5.17129	-47.28256	50.83811
Condiciones Laborales	Se asumen varianzas iguales	0.063	0.805	0.923	18	0.368	4.11111	4.45408	-5.24656	13.46878
	No se asumen varianzas iguales			1.088	1.355	0.433	4.11111	3.77763	-22.35967	30.58189
CLIMA	Se asumen varianzas iguales	0.478	0.498	1.238	18	0.231	20.22222	16.32909	-14.08393	54.52837
	No se asumen varianzas iguales			0.896	1.106	0.523	20.22222	22.56256	-208.98818	249.43262

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Anexo 3

Variables sociodemográficas: ingresos

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior	
Autorrealización	Se asumen varianzas iguales	0.296	0.594	-0.153	16	0.880	-0.40000	2.61534	-5.94427	5.14427
	No se asumen varianzas iguales			-0.147	11.984	0.886	-0.40000	2.72796	-6.34459	5.54459
Involucramiento Laboral	Se asumen varianzas iguales	0.095	0.762	-0.312	16	0.759	-0.67500	2.16065	-5.25537	3.90537
	No se asumen varianzas iguales			-0.313	15.278	0.758	-0.67500	2.15539	-5.26183	3.91183
Supervisión	Se asumen varianzas iguales	0.166	0.689	0.970	16	0.346	2.30000	2.37052	-2.72528	7.32528
	No se asumen varianzas iguales			0.973	15.303	0.346	2.30000	2.36365	-2.72932	7.32932
Comunicación	Se asumen varianzas iguales	0.812	0.381	0.797	16	0.437	2.22500	2.79186	-3.69348	8.14348
	No se asumen varianzas iguales			0.845	14.830	0.412	2.22500	2.63445	-3.39581	7.84581
Condiciones Laborales	Se asumen varianzas iguales	1.506	0.238	0.608	16	0.552	1.85000	3.04166	-4.59804	8.29804
	No se asumen varianzas iguales			0.640	15.310	0.532	1.85000	2.89119	-4.30158	8.00158
CLIMA	Se asumen varianzas iguales	0.507	0.487	0.465	16	0.648	5.30000	11.39537	-18.85711	29.45711
	No se asumen varianzas iguales			0.479	15.990	0.638	5.30000	11.05647	-18.13981	28.73981

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Anexo 4

Variables sociodemográficas: Estado Civil

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Autorrealización	Se asumen varianzas iguales	5.277	0.034	-0.128	18	0.900	-0.37500	2.93595	-6.54320	5.79320
	No se asumen varianzas iguales			-0.077	3.250	0.943	-0.37500	4.86430	-15.20292	14.45292
Involucramiento Laboral	Se asumen varianzas iguales	1.804	0.196	-0.490	18	0.630	-1.18750	2.42487	-6.28196	3.90696
	No se asumen varianzas iguales			-0.375	3.660	0.728	-1.18750	3.16553	-10.30834	7.93334
Supervisión	Se asumen varianzas iguales	1.956	0.179	-0.748	18	0.464	-2.00000	2.67366	-7.61714	3.61714
	No se asumen varianzas iguales			-0.591	3.738	0.588	-2.00000	3.38132	-11.65387	7.65387
Comunicación	Se asumen varianzas iguales	0.184	0.673	-0.754	18	0.460	-2.37500	3.14783	-8.98835	4.23835
	No se asumen varianzas iguales			-0.721	4.400	0.507	-2.37500	3.29378	-11.20141	6.45141
Condiciones Laborales	Se asumen varianzas iguales	0.133	0.719	0.628	18	0.538	2.12500	3.38181	-4.97992	9.22992
	No se asumen varianzas iguales			0.756	6.111	0.477	2.12500	2.80903	-4.71823	8.96823
CLIMA	Se asumen varianzas iguales	0.884	0.360	-0.300	18	0.768	-3.81250	12.72621	-30.54927	22.92427
	No se asumen varianzas iguales			-0.236	3.731	0.826	-3.81250	16.13807	-49.92422	42.29922

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Anexo 5

Variables sociodemográficas: Grado de Instrucción

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Autorrealización	Se asumen varianzas iguales	0.610	0.445	-0.734	18	0.472	-2.83333	3.85901	-10.94082	5.27415
	No se asumen varianzas iguales			-1.203	1.909	0.357	-2.83333	2.35598	-13.44924	7.78258
Involucramiento Laboral	Se asumen varianzas iguales	0.194	0.665	-0.068	18	0.946	-0.22222	3.25420	-7.05905	6.61461
	No se asumen varianzas iguales			-0.054	1.131	0.965	-0.22222	4.12513	-40.26915	39.82470
Supervisión	Se asumen varianzas iguales	0.114	0.739	-0.107	18	0.916	-0.38889	3.61870	-7.99150	7.21372
	No se asumen varianzas iguales			-0.141	1.473	0.905	-0.38889	2.75603	-17.40410	16.62632
Comunicación	Se asumen varianzas iguales	0.293	0.595	-0.632	18	0.535	-2.66667	4.21637	-11.52493	6.19160
	No se asumen varianzas iguales			-1.102	2.117	0.380	-2.66667	2.41996	-12.54796	7.21462
Condiciones Laborales	Se asumen varianzas iguales	0.662	0.426	-0.949	18	0.355	-4.22222	4.44830	-13.56776	5.12331
	No se asumen varianzas iguales			-1.714	2.266	0.214	-4.22222	2.46353	-13.71321	5.26876
CLIMA	Se asumen varianzas iguales	0.068	0.797	-0.614	18	0.547	-10.33333	16.83526	-45.70290	25.03623
	No se asumen varianzas iguales			-0.759	1.403	0.555	-10.33333	13.61024	-100.67632	80.00965

Fuente: Elaboración en el SPSS.

Anexo 6:

Estas constancias revisadas por los expertos, fue realizada en el año 2017, con el título de Determinación de los factores del clima laboral en la empresa Salón y Spa Spello en la ciudad de Chiclayo, 2017. Se dejó de llevar el curso de tesis III por motivos personales, lo cual este año 2020 se retomó con un nuevo título: Clima Laboral de la empresa Spello Salón y Spa en la ciudad de Chiclayo, 2020; teniendo como mismo Modelo de Escala de Clima Laboral de la autora Sonia Palma Carrillo.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Luis Angulo Bustios**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración de Empresas**, titulado "**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SALON Y SPA SPELLO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017**", elaborado por la estudiante **MONTALVAN VALDERA KARINA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 17 de octubre de 2017


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Mg. Luis Angulo Bustios.

Cargo Actual: DOCENTE



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Lic. ~~Stephanje~~ Ruiz Chacón, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración de Empresas**, titulado "**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SALON Y SPA SPELLO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017**", elaborado por la estudiante. **MONTALVAN VALDERA KARINA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 17 de octubre de 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Stephanje Ruiz Chacón", is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. / Mg. / Lic. Nombre: Lic. ~~Stephanje~~ Ruiz Chacón

Cargo Actual: Docente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Aylén Serruto Perea**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración de Empresas**, titulado "**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SALON Y SPA SPELLO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017**", elaborado por la estudiante. **MONTALVAN VALDERA KARINA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 17 de octubre de 2017.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. / Mg. /Lic. Nombre: Lic. Aylén Serruto Perea

Cargo Actual: *Docente.*

ANEXO 7: Carta de Autorización

Carta de aceptación

Escuela de Administración de Empresas

Presente:

Me dirijo a Ud., en la oportunidad de aceptar a la bachiller **Karina Montalván Valdera**, estudiante de la **Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo** en la especialidad de administración de empresas, de realizar su trabajo de investigación en esta empresa de acuerdo al desarrollo del curso de tesis I, II y III.

EL estudiante **Karina Montalvan Valdera**, desarrollará durante este periodo la investigación titulada **CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA SPELLO SALON Y SPA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO-2020**, y las actividades específicas indicadas en el plan de trabajo.

Sin más a que hacer referencia.

Atentamente


Rodrigo ~~Martínez~~ Zaña
Gerente

Chiclayo, 11 de octubre del 2020

Empresa: Spello Salón Y Spa
Dirección: Calle Juan Cuglievan 625. Chiclayo, Lambayeque.
95 1225228

Anexo 8: Guía de Focus Group

PREGUNTAS PARA FOCUS GROUP

TEMA: CLIMA LABORAL

Este grupo focal tiene como objetivo contestar a los siguientes objetivos de la investigación.

- Determinar el nivel alcanzado de autorrealización del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.
- Determinar el nivel alcanzado de involucramiento laboral del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.
- Determinar el nivel alcanzado supervisión del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.
- Determinar el nivel alcanzado de comunicación del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.
- Determinar el nivel alcanzado de condiciones laborables del clima laboral en los colaboradores de la empresa salón y Spa Spello.

Participantes

Fueron 5 personas que participaron en esta guía.

✓ **Autorrealización**

Pregunta N° 1: ¿Existen oportunidades de progresar en la organización?

Los participantes dijeron que existe la oportunidad de crecer en la empresa, ya que mencionaron que reciben capacitaciones, lo cual les permite ir aprendiendo nuevas tendencias en el área en la que se desarrollan.

Pregunta N° 2: ¿Tu jefe se interesa por tu éxito?

Tanto el administrador y los dueños se interesan para que nosotros progresems y sigamos aprendiendo, y ser mejores profesionales.

Pregunta N° 3: ¿Los jefes promueven las capacitaciones y el desarrollo personal?

Ellos si promueven las capacitaciones, pero nosotros somos los que solventamos los gastos, la empresa no nos ayuda a cubrirlos.

✓ **Involucramiento laboral**

Pregunta N° 4: ¿Te sientes comprometido con el éxito de la empresa?

El éxito de la empresa, también depende de nosotros también, lo que implica es mejorar nuestra productividad y el cliente salga satisfecho.

Pregunta N° 5: ¿Te consideras factor clave para el éxito de la empresa?

Cada uno de nosotros posee habilidades y capacidades diferentes, lo cual nos permite desarrollarnos en lo que sabemos hacer, atendiendo bien al cliente, y es por eso que cada uno de nosotros nos consideramos importante para el éxito de la empresa.

✓ **Supervisión**

Pregunta N° 6: ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

Si, tal es el caso del administrador, quien es el encargo de brindar el apoyo cuando lo necesitan los trabajadores, ya sea cuando un cliente se queja por algo que no le gustó u por otros actos.

Pregunta N° 7: ¿Existe un trato justo en la organización?

El trato es para todos por igual, ya sea en lo personal por parte de los superiores y en lo laboral como es el caso de que mientras más se desempeñan en su labor, tienen la opción de ganar algo más.

✓ **Comunicación**

Pregunta N° 8: ¿En mi área existe una buena relación?

La buena relación existe entre compañeros antiguos, pero hay compañeros nuevos que les es difícil acoplarse a nosotros, pero tratamos de ser empáticos y así tener una buena relación de compañeros de trabajo.

Pregunta N° 9: ¿Es posible la interacción con los dueños?

La comunicación con los dueños es factible, ya que si necesitamos algo y el administrador no nos puede ayudar, recurrimos a ellos, la cual nos dan una solución a lo que requerimos.

Pregunta N° 10: ¿En la institución se promueve la comunicación interna?

El primer día de la semana, se realizan las reuniones con el administrador y algunos de los dueños, la cual ahí cada uno de nosotros comentamos lo que sucede en el transcurso de los días, y que si ha habido algunos sucesos con los clientes tratamos de resolverlo para que no se vuelvan a cometer.

Pregunta N° 11: ¿Existe apoyo entre compañeros?

El apoyo entre compañero se da mayormente con los de la misma área, es decir que si mi compañero está ocupado con un cliente y lo llega a buscar otro cliente para que lo atienda, es así que alguno de los compañeros nos apoya como es el caso del estilista, que, si está atendiendo, el compañero le ayuda lavándole el cabello al cliente en espera.

✓ **Condiciones Laborables**

Pregunta N° 12: ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?

Si, cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de tomar las decisiones, ya sea cuando atendemos al cliente o se trata de las responsabilidades dentro del salón.

Pregunta N° 13: ¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?

Las remuneraciones que percibimos cada uno de nosotros es diferente, unos más que otros, ya que unos son más buscados, que otros, por los clientes, y es así que la remuneración que percibimos si es atractiva en comparación con las otras.

Pregunta N° 14: ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?

Las herramientas que nos facilitan en el salón son factibles, tanto en la infraestructura y los productos que utilizamos con los clientes.