



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO,
2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**LOAYZA CASTREJON, ANTHONY AMADOR
ORCID:0000-0001-5218-1630**

ASESOR

**PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR
ORCID:0000-0002-2186-0398**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0202-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:20** horas del día **25 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111161231) **LOAYZA CASTREJON ANTHONY AMADOR**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante LOAYZA CASTREJON ANTHONY AMADOR , asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 28 de Marzo del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por enseñarme a ser persistente ante las adversidades que se presente.

A mis familiares por el apoyo incondicional, por todos los consejos que me dieron para seguir adelante, y ser la fuente de inspiración.

Agradecimiento

A la empresa de calzados, por brindarme de su tiempo para poder realizar mi investigación.

Al docente Peláez Valdivieso José Víctor, por el valioso asesoramiento que me brindo para poder realizar mi investigación.

Índice General

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice General	VI
Lista de Tablas	VIII
Lista de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. Planteamiento del Problema	1
II. Marco Teórico	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Hipótesis	22
III. Metodología	23
3.1. Tipo, Nivel, Diseño de Investigación	23
3.2. La Población y la Muestra	24
3.3. Operacionalización de las variables	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Información	26
3.5. Método de Análisis de datos	26
3.6. Aspectos Éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	39
VI. Conclusiones	59
VII. Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	61
Anexos	66
Anexo 01: Matriz De Consistencia	66
Anexo 02: Instrumento de recolección de información	67
Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos (Validez, confiabilidad u otros)	69

Anexo 04: Formato de consentimiento informado u otros85

Lista de Tablas

Tabla 1. Características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	28
Tabla 2. Características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	30
Tabla 3. Características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	32
Tabla 4. Características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	34
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	36

Lista de Figuras

Figura 1. Características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	29
Figura 2. Características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	31
Figura 3. Características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	33
Figura 4. Características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.....	35

Resumen

La presente investigación planteo como objetivo general: Establecer una Propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño No experimental con corte transversal, se tomó una población muestral de 8 colaboradores, la técnica que se uso fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, se obtuvieron los siguientes resultados: con respecto a la variable gestión de calidad, el 86% indicaron que la organización nunca aplica la reingeniería, el 75% mencionaron que pocas veces tienen una eficaz capacitación. Con respecto a la variable clima organizacional, el 75% consideran que pocas veces existe una adecuada comunicación en la empresa, el 50% indicaron que a veces muestran un gran desempeño en la empresa, finalmente se llegó a la conclusión que en la empresa la falta de reingeniería, capacitación, comunicación efectiva y el desempeño del personal provoca la disminución de eficiencia en la empresa y esto afecta la competitividad, rentabilidad y la satisfacción a los clientes

Palabras clave: Clima organizacional, Gestión de calidad, Inversión

Abstract

The general objective of this research is to establish a proposal to improve quality management and organizational climate in a footwear store, Huamanga, Ayacucho, 2024. The methodology was quantitative, descriptive level of proposal and non-experimental design with cut cross-sectional, a sample population of 8 employees was taken, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 16 questions on a Likert scale, the following results were obtained: with respect to the quality management variable, 86 % indicated that the organization never applies reengineering, 75% mentioned that they rarely have effective training. With respect to the organizational climate variable, 75% consider that there is rarely adequate communication in the company, 50% indicated that they sometimes show great performance in the company, finally it was concluded that the company lacks reengineering, training, effective communication and staff performance causes a decrease in efficiency in the company and this affects competitiveness, profitability and customer satisfaction

Keywords: Organizational climate, Quality management, Investment

I. Planteamiento del Problema

En el presente trabajo de investigación titulada Propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024, busco analizar la problemática que existen en las empresas y brindar la orientación adecuada para un buen uso de esta herramienta de gestión de calidad.

En la actualidad, la gestión de calidad es definido como un conjunto de herramientas que tienen la finalidad de evitar fallas o errores provenientes de un producto o servicio, la gestión de calidad es establecida con la finalidad de asegurar la calidad en los procesos para el resultado final, la falta de gestión de calidad en las empresas a llevado a obtener productos defectuosos por ello en consecuencia los clientes han llegado a la devolución y exigir el reembolso, hoy en día los clientes esperan consistencia en la entrega de productos y servicios, cualquier desvío de sus perspectivas provoca la insatisfacción, quejas y pérdida de ingresos para la empresa. Asimismo, los problemas en el clima organizacional son inevitable provocando incomodidad en los trabajadores en el área donde trabajan o donde se sitúen, la falta del buen clima organizacional ocasiona un bajo rendimiento por parte de los trabajadores tanto que las organizaciones tienen una menor productividad siendo menos competitivo.

En México la mayoría de empresarios desconocen la importancia de la gestión de calidad lo cual les impide que encuentren nuevas oportunidades de mejora, este país cuenta con 4.9 millones de empresas y solo 8 mil 962 empresas cuentan con esta certificación ISO 9001, mientras tanto en Alemania que cuenta con 3.8 millones de empresas, 48 mil 228 están certificadas siendo superior en certificación a las empresas mexicanas, se dice que en los países europeos impulsan la confianza en su mercado apostando por la gestión de calidad. De acuerdo a los resultados de análisis ISO survey 2022, el estándar ISO 9001, sistema de gestión de calidad, es el más popular a nivel internacional, con 1 millón 77 mil 884 empresas certificadas alrededor del mundo y el estándar ISO 14001, sistema de gestión ambiental, es la segunda certificación a nivel mundial con más de 420 mil empresas certificadas, donde 2 mil 278 se sitúan en México frente a Alemania con 13 mil 681 certificaciones (Cluster, 2023).

En el Perú, el instituto nacional de calidad (INACAL), reporto que en el 2023 solo hubo un total de 450 empresas certificadas, este interés es por parte de las PYMES peruanas que quieren mejorar su gestión y competitividad. Aplicar esta norma ISO 9001 en las

MYPES peruanas ha confirmado ser un instrumento efectivo para mejorar la calidad y la competitividad logrando acceder a nuevos mercados. Por otra parte, se señala que las empresas que empleen por lo menos una herramienta de la gestión de calidad, tienen una productividad laboral entre el 33% y 39% mayor que a aquellas empresas que no la usan (INACAL, 2023).

A nivel local en la tienda de calzados del distrito de Ayacucho, tienen que aplicar esta norma ISO 9001 para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos, además identificar áreas que requieran mejoras de calidad.

Por todo expresado se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Y así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Definir las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Definir las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Esta investigación se justifica por las siguientes razones: a nivel teórico se realizó con el propósito de aportar información como teorías, definiciones sobre uso de la gestión de calidad y clima organizacional, esta información ayudara a incrementar conocimiento para todo aquel que esté interesado en el tema. También tiene una justificación practica

porque ayudo a mejorar la gestión de calidad y clima organizacional de la empresa realizando un análisis de los procesos de producción y demás áreas con deficiencia. Por último, presento una justificación metodológica porque se aplicaron técnicas e instrumentos para poder analizar y describir las variables.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Jaya (2023) en su tesis de maestría en producción y operaciones industriales en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, titulado *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para repotenciar la atención al cliente en el centro de servicios Rebuild Automotriz*, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el reporte de repotenciamiento en la atención a clientes del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors. La metodología fue de tipo cuantitativo con alcance descriptiva, además de ser no experimental y aplicada, siendo muy importante el conocimiento de la población y muestra de estudio en este sentido, se consideró la técnica de la encuesta hacia los clientes de la empresa que fueron 39, entre particulares y corporativos. Mientras que la otra técnica fue la observación por medio de una ficha de con checklist, asociado a conocer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 entre los resultados se obtuvo que la calidad y precio tienen una percepción positiva por parte de los clientes, el servicio postventa tiene indicadores negativos ya que no se hace un seguimiento al cliente con su vehículo y que el servicio técnico debe mejorar con su proceso de explicación sobre el estado de vehículos. También entre los requisitos faltantes esta que no hay proceso de liderazgo ni la explicación de los roles y responsabilidades de los puestos; hace falta el diagrama de flujo de los procesos de servicio al cliente y una calificación adecuada con los proveedores, en conclusión, la norma ISO 9001: 2015 faculta a Rebuild Motors a manejar de mejor forma el servicio al cliente, tanto el proceso de inicio, como también en el seguimiento postventa.

Mendoza (2024) en su tesis de maestría en gerencia en servicios de la salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulado *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, el presente estudio tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil, basado en la norma ISO 9001:2015. Para ello, se utilizó un diseño no experimental, analizando datos recopilados directamente de la clínica y se aplicaron dos tipos de investigación: descriptiva y exploratoria. La metodología inductivodeductiva se empleó para formular principios generales a partir del análisis de casos particulares. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta a la

totalidad de trabajadores de la clínica que correspondió a 61 empleados, de igual manera se encuestó a 185 pacientes para determinar el nivel de satisfacción. Se utilizaron fuentes primarias, como encuestas y fuentes secundarias, como documentos de investigación previos. Los resultados indicaron la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la clínica. La falta de planificación adecuada y procesos establecidos generó quejas de los pacientes y desorden administrativo. La propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad busca mejorar la competitividad, la confianza de clientes, reducir costos, cumplir con normas aplicables y garantizar la satisfacción del cliente. En conclusión, la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Clínica Santamaría permitirá fortalecer sus procesos y servicios médicos, alcanzando altos estándares de calidad y garantizando el éxito y crecimiento sostenible de la organización.

Alvarez (2020) en su tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, titulado *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el hospital general Guasmo Sur*, el objetivo general de la presente investigación fue diseñar un plan para mejorar la gestión de calidad en consulta externa y su relación con la satisfacción al usuario externo en el hospital general Guasmo Sur. Para esto se utilizó una metodología con alcance de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios; por un lado, se encuentra el cuestionario validado de cinco dimensiones con 21 preguntas para la gestión de procesos de calidad, mientras que, para medir la satisfacción se empleó un cuestionario de ocho preguntas. Entre los resultados de la investigación se pudo demostrar que existen problemas con los tiempos de espera y con la fiabilidad del servicio, especialmente por la descoordinación entre áreas. Con respecto a la satisfacción, esta fue parcialmente satisfactoria. Se comprobó la hipótesis de que la gestión de procesos de calidad en consulta externa se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.795, siendo la dimensión más correlacionada la empatía. Las propuestas se centraron en socializar la misión, visión y valores organizacionales, capacitación de directivos y protocolos de atención al paciente. El presupuesto de la propuesta es de \$1180.75 con un cronograma que inicia en 2021.

Variable 2. Clima Organizacional

Escola (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología en la Universidad Central del Ecuador, titulada *Clima organizacional y su incidencia en la rotación de personal de la empresa Estrategias y Mercado*, el objetivo fundamental es establecer si existe incidencia del clima organizacional en la rotación del personal de la Empresa Estrategias y Mercado. Se utilizó una metodología de tipo relacional, desde un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, el nivel es relacional, basado en el método deductivo, estadístico y técnico de los instrumentos: Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la Entrevista de Retiro Personal, así como el índice de rotación de personal. La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores del área operativa y administrativa para evaluar el Clima Organizacional y por 39 entrevistas de Retiro Personal, para valorar la variable rotación de personal. Como resultado se constató que un 79% de las desvinculaciones de trabajadores, ocurren por renuncia; seguido de un 15% que se dan por reestructuraciones administrativas de la empresa; cabe mencionar que en el último quimestre del período 2019, hubo un 6.85% de índice de rotación de personal. La conclusión principal es; que existen de las ocho dimensiones que evalúa la EDCO; tres dimensiones que pertenecen a: sentido de pertenencia; estabilidad; y valores colectivos que alcanzaron una puntuación por mejorar; con respecto a la Entrevista de Retiro Personal.

Flores (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología en la Universidad Central del Ecuador, titulado *Clima organizacional en una entidad de servicios en la ciudad de Quito*, la investigación tiene como objetivo describir el clima organizacional en de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de la investigación es no experimental, el diseño es de corte transversal descriptiva, el nivel es descriptiva y el análisis de datos, univariado. En el estudio participaron 54 colaboradores y se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario de la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Se obtuvieron como resultados generales que las dimensiones Estilo de Dirección equivalente a 12,94%, Estabilidad equivalente a 12,85% y Relaciones Interpersonales equivalente a 12,85%, son las dimensiones que predominan y representan un nivel promedio. La conclusión es que el Clima Organizacional de la Agencia de Promoción Económica ConQuito se encuentran en un nivel promedio, con respecto a la percepción individual que tienen los colaboradores. De manera que estas características servirán como referencia para implementar acciones en pro del clima organizacional.

Osorio (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología en la Universidad Central del Ecuador, titulada *Evaluación del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Quito*, la presente investigación aborda al clima organizacional como un factor clave de varios aspectos organizacionales como la motivación y satisfacción, es por ello, que contar con un clima organizacional saludable es de vital importancia para las empresas. Desde esta perspectiva, el objetivo principal estuvo orientado a analizar el nivel del clima organizacional que está presente en la empresa de telecomunicaciones Abiatar S.A. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal. El estudio tuvo una muestra de 209 colaboradores de la empresa y se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento aplicado fue la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Los resultados obtenidos evidencian que la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional se encuentra en un nivel promedio, también se evidencia que las dimensiones Sentido de pertenencia, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección y Valores Colectivos reflejan valores promedio. En conclusión, se puede destacar que el clima organizacional se encuentra en un estado saludable considerándose un buen ambiente para trabajar.

Nacionales

Variable 1. Gestión de Calidad

Gonza (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020*, el objetivo general fue identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 04 restaurantes - pollerías. La población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para la variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos para la dimensión Objetivos de la gestión de calidad, se plasma en sus servicios y productos de calidad; y además una proyección de imagen adecuada; para la dimensión Ventajas de la gestión de calidad, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; y un nivel alto de

compromiso; en la dimensión Factores del clima organizacional, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado; para la dimensión Estrategias del clima organizacional, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; y el goce de autonomía en los trabajadores. Se concluye que los clientes perciben que la gestión de calidad se viene realizando de manera adecuada, asimismo que se goza de un adecuado clima organizacional.

Sanchez (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulada *Gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019*, el objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura, 2019. Se empleó la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Las MYPE investigadas fueron 4, para la variable gestión de calidad la población fue finita y se tomó como muestra a 4 gerentes, además, para el indicador satisfacción del cliente, se constituyó una muestra de 26 clientes, así mismo, para la variable clima organizacional, la población trabajadores fue finita y la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores. Se aplicó 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas, cerradas nominales. Los principales resultados sobre gestión de calidad, respecto a los clientes, los beneficios son: productos de calidad, buena sazón y una buena atención. En cuanto a los propietarios, el 75% identifica los errores presentados durante el desarrollo de las actividades, y proporcionan soluciones óptimas a los clientes, además, que el 100% de los propietarios brindan las pautas respectivas para la preparación de cada comida. Respecto al clima organizacional, se obtuvo que el 89.47% indica que hay participación en las reuniones realizadas por su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Finalmente, se obtuvo que el 100% de los empleados encuestados considera que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus actividades. En conclusión, mencionamos que los clientes son satisfechos, en cuanto a los propietarios tienen beneficios como el aumento de ganancias. Por otra parte, se debe implantar el sistema de gestión de calidad para que logren el crecimiento del negocio.

Tinoco (2021) en su trabajo de investigación para optar el bachiller en ciencias administrativas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulada *Gestión de calidad y atención al cliente en seguridad & salud ocupacional del Perú SE & SO SAC. talara 2020*, la presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las

principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño correlacional, no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 23 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y atención al cliente es 68 clientes. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 58,8% de los clientes consideró que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, el 64,7% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, y concluyo que los componentes de la gestión de calidad son procesos porque la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio; talento humano ya que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; estrategia organizacional mediante los métodos de trabajo.

Variable 2. Clima Organizacional

Carrasco (2023) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina de recursos humanos del gobierno regional Piura, 2023*, el propósito de la investigación fue establecer una propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los servidores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional Piura, 2023; cuyo objetivo general fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Oficina de Recursos Humanos; como técnicas y herramientas de recopilación de datos se utilizó encuesta y cuestionario de 32 preguntas, tipo de investigación fue cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, la población fue de 30 servidores y la muestra fue censal. Los resultados muestran que la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en torno a los 30 servidores de Recursos humanos del Gobierno Regional de Piura, es positiva y tiene un nivel muy alto; la dimensión realización personal del Clima Organizacional tiene una muy alta correlación con el desempeño laboral, verificándose lo

revisado en anteriores trabajos publicados y demostrando la hipótesis positiva planteada; la dimensión involucramiento laboral de Clima Laboral se correlaciona satisfactoriamente con el Desempeño Laboral, con lo que se demuestra la hipótesis positiva trazada, en la línea con diversas investigaciones ejecutadas en otras latitudes; la dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional ostenta una muy alta correlación con el Desempeño Laboral; se diseñó una propuesta de mejora con base a resultados de la investigación, a fin de mejorar el clima organizacional y desempeño laboral para lograr elevar el nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores.

Huamán (2022) en su tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*, la presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. Para abordar este tema de investigación se formuló la siguiente interrogante, ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020?. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño No experimental - transversal. A una población Finita, conformado por 08 colaboradores de la empresa Tours Vrae Ayacucho. Para obtener la información se aplicó como técnica de investigación una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que dicha empresa emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la mayoría de colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, asimismo existe una buena comunicación y el ambiente es cómodo. Con respecto a la cooperación, la mayoría de los trabajadores manifestaron que sienten el apoyo de sus compañeros, asimismo practican la empatía y promueven el trabajo en equipo. Lamentablemente con respecto a la motivación no se logró con lo esperado, ya que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que no reciben reconocimiento por su buen desempeño, asimismo sostuvieron que solo a veces están satisfechos con su salario.

Fernandez (2023) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023*, con objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. La metodología aplicada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. Con una población y muestra de estudio determinado por 89 empresas rubro constructora de la ciudad de Huaraz. Asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario estructurado por 17 ítems, de tipo Likert. Donde se obtuvo los siguientes resultados: el 53.93% dieron a conocer que, nunca llega a identificar el área a mejorar; el 62.92% mencionaron que nunca llegan a elaborar un plan estratégico; el 41.57% mencionaron que algunas veces si llegan a establecer una política de calidad; el 48.31% indicaron que, algunas veces se ofrece incentivos a los colaboradores; el 61.80% señalaron que muy pocas veces se les brinda reconocimiento por los logros; el 43.82% indicaron que, muy pocas veces se ofrece una comunicación clara y directa. Se concluye de manera general que, en su mayoría no llegan a implementar herramientas y estrategias que contribuya a una buena gestión de calidad, lo que muchas veces generan en las empresas constructoras deficiencias en sus procesos internos y externos que muchas veces son negativos frente a los competidores.

Regionales y/locales

Variable 1. Gestión de Calidad

Berrocal (2023) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la pequeña empresa recreo campestre villa santa rosa, distrito san Juan Bautista, Ayacucho, 2023*, la presente investigación planteo objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la pequeña empresa recreo campestre Villa Santa Rosa, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2023. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo-de propuesta, de diseño no experimental- transversal. Para el recojo de información se utilizó una población infinita y muestra 90 clientes a quienes se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 55.56% de los clientes indicaron que algunas veces la comunicación es

oportuna en la empresa recreo campestre, el 31.11% de los clientes señalaron que nunca el personal que los atiende reconoce sus necesidades de los usuarios, el 33.33% de los clientes mencionaron que algunas veces hacen uso de sus habilidades al comunicarse con los usuarios, el 50.00% de los clientes indicaron que siempre cumplen con los requisitos que se trabajan para satisfacer las necesidades de los usuarios, el 35.56% de los clientes indicaron que nunca tiene definida cuáles son sus objetivos y metas. Se concluye que la mayoría de los clientes brindan consistentemente al cliente un servicio adecuado y satisfacción al comprender cómo transmitir las características del producto, ganarse su confianza, asesorarlos, aprender de ellos, comprender sus necesidades, aplicar técnicas de servicio al cliente, cumplir con prontitud sus solicitudes y comprender cómo reconocer y abordar las quejas. Adicionalmente, se demostró que existían falencias en la gestión de la calidad, demostrando pocas veces se comunica la visión de la empresa y cómo frecuentemente se toman decisiones sin el respaldo de evidencias.

Paniagua (2022) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro venta de repuestos para vehículos: Caso Representaciones Automundo S.R.L., distrito Ayacucho, 2021*, presentó como objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad y Atención al cliente en la MYPE rubro venta de repuestos para vehículos: Caso empresa Representaciones Automundo S.R.L., distrito Ayacucho, 2021. La investigación propicia una metodología con diseño no experimental-transversal-correlacional. La población y muestra fue no probabilística por conveniencia considerando a todos los clientes recurrentes que visitaron la empresa en el periodo de un mes, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert constando de 18 preguntas; Así mismo se obtuvo el siguiente resultado, un valor $P=0.000$ en la correlación entre las variables Gestión de calidad y Atención al cliente que afirma que es inferior al grado de significancia 0.05, indicándonos que existe una correlación por lo tanto se acepta la H_a y rechaza la H_0 . Pudiendo afirmar que existe una correlación con un coeficiente $r=0.899$ que afirma una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que, si existe una buena gestión de calidad va a existir una buena atención al cliente, puesto que, si el administrador utiliza herramientas, técnicas administrativas, que ayuden a mejorar la atención de los clientes dentro de la empresa, esto tendrá como resultado que existan clientes satisfechos y por lo tanto clientes fidelizados, que hará que incrementen los ingresos del negocio.

Janampa (2023) en su tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023*, la investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo – de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 16 representantes; para poder recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 22 preguntas en escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 68.75% expresaron que siempre el diseño de los productos que ofrecen es atractivo para los clientes, el 56.25% respondieron que siempre la ubicación estratégica de su empresa es favorable, el 62.50% de representantes manifestaron que siempre realizan publicidad a través de las redes sociales, el 56.25% respondieron que siempre se hace seguimiento de productos para asegurar la calidad, el 68.75% de representantes manifestaron que siempre poseen un plan de trabajo para alguna eventualidad que surja, el 56.3% de representantes indicaron que muy pocas veces se realizan descuentos por las compras de los productos, el 56.25% de representantes indicaron que muy pocas veces la empresa posee canales de distribución adecuadas, se concluyó que las mypes ofrecen productos atractivos para los clientes, la ubicación estratégica de su empresa es favorable, las mypes realizan publicidad a través de las redes sociales, se realiza seguimiento de productos para asegurar la calidad de los productos, como también poseen un plan de trabajo para alguna eventualidad que surja; sin embargo en algunas circunstancias tienen problemas recurrentes ya que muy pocas veces se realizan descuentos por las compras de los productos y muy pocas veces las empresas poseen canales de distribución adecuadas lo cual se tiene que hacer un hincapié para que mejoren.

Variable 2. Clima Organizacional

Aguero (2022) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020*, la presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del Clima Organizacional en las

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

Ayala (2020) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, titulado *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: caso ópticas Visión Lents S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*, surge con la necesidad de conocer cómo se viene llevando a cabo el clima organizacional en la empresa Visión Lents S.R.L., con la finalidad de elaborar una propuesta que contribuyan a su mejoramiento. Es por ello que se tuvo como objetivo principal identificar el clima organizacional de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Ópticas: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L. del distrito de Ayacucho 2020. Con la finalidad de lograr dicho objetivo la investigación se basó en una metodología de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por los 10 trabajadores que laboran en la empresa. Para la recolección de los datos se empleó como instrumento un cuestionario con escala Likert de 16 ítems. Se llegó a la conclusión que: la empresa óptica Visión Lents S.R.L del Distrito de Ayacucho el 70% de los trabajadores consideraría que existe un clima organizacional regular en la empresa, el 20% malo y el 10% bueno, las relaciones sociales internas, consideración y liderazgo, condición en el lugar de trabajo y autonomía en el trabajo es regular en 40%, 20%, 20% y 30% respectivamente, debido a una escasa identificación con la empresa, poco

trabajo en equipo, poca disponibilidad de los equipos como materiales de trabajo y los trabajadores tienen poca libertad para tomar decisiones, lo cual perjudicaría las metas y objetivos de la empresa.

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

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Gestión de calidad

Según Carrión, Carot y Jabaloyes (2020) si bien se sabe la gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa, define las políticas de la calidad de la empresa con correspondencia al principio empresarial y asumiendo la función de entorno del negocio.

La gestión de calidad facilita una idea global que provoca la mejora continua de la empresa y consigue incluir a todos los miembros, centrándose en la satisfacción del cliente, si bien sabemos que la gestión de calidad se llega a aplicar en cualquier tipo de organización y debe ser considerado como una herramienta administrativa inteligente.

Dimensión 1. Control de producción

Según Castro y Maqueda (2019) menciona que el objetivo principal de este control es programar, organizar e implantar todas las medidas interesadas a lograr un excelente rendimiento en las unidades producidas, indicando el modo, lugar y tiempo idóneo logrando todas las metas de producción, y así cumplir con las necesidades del departamento de ventas. Este control permite examinar que las actividades se desarrollen en el tiempo programado, también ayuda con la localización de algunas desviaciones.

Indicador 1. Reingeniería

Según López (2020) la reingeniería es una estrategia de gestión, es una herramienta muy fundamental enfocada en el análisis y rediseño de los procesos de una empresa, su objetivo principal es lograr mejoras de rendimiento, como la calidad, costo y servicio siendo más competitivo.

Indicador 2. Excelente rendimiento

Según Rodríguez de Ávila (2021) se refiere a la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente. El desempeño incluye diversos aspectos como la rentabilidad financiera, la productividad operativa, la satisfacción del cliente, la innovación y el desarrollo de habilidades humanas. Es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de una empresa, ya que demuestra su capacidad para crear valor, seguir siendo competitivo en el mercado y satisfacer las expectativas de todas las partes interesadas, incluidos accionistas, empleados, clientes y la sociedad en general.

Indicador 3. Plan de trabajo

Según Bausela (2023) es un documento donde se define y organiza las actividades, recursos y el tiempo para alcanzar un objetivo. Este documento sirve como guía detallada para todos que están involucrados en un proyecto, el objetivo de este proyecto es mejorar la eficiencia y la calidad de la empresa.

Indicador 4. Examinar

Según Moirand (2018) examinar implica realizar una revisión o análisis minucioso y detallado de algo, ya sea un objeto, una situación, un documento o cualquier otro elemento. En resumen, examinar implica una investigación rigurosa y metódica para obtener información relevante y tomar medidas adecuadas en función de los resultados obtenidos.

Dimensión 2. Mejora continua

Según López (2019) las organizaciones deben de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, así como su eficacia, ya que esto involucra a mejorar a los productos y servicios, como también involucra a todos los integrantes de la organización, la mejora continua llega a ser la mejora de los valores de los procesos que son establecidos por la organización, la mejora de recursos humanos, la mejora de documentación aplicable al sistema.

Indicador 1. Aseguramiento de calidad

Según Mejía (2024) es un sistema que es utilizado para asegurar que los productos que son producidos en la empresa sean de alta calidad y cumplan con las expectativas de los clientes, tiene como objetivo prevenir defectos y asegurar la calidad.

Indicador 2. Eficacia

Según Dicharry (2020) la eficacia se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados o alcanzar las metas establecidas de manera exitosa y satisfactoria. En diversos contextos, la eficacia puede medirse por la capacidad de una actividad, proceso, producto o estrategia para producir el efecto esperado. En fin, la eficacia implica lograr resultados positivos y alcanzar objetivos de forma eficaz.

Indicador 3. Calidad de producto

Según Barrantes y Socconini (2023) se define como la capacidad de un producto para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente de manera consistente y confiable. la calidad del producto es fundamental para la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de una empresa.

Indicador 4. Mejora de productos y servicios

Según Betancourt (2018) menciona que la mejora de productos y servicios es un proceso continuo y estratégico que busca optimizar la calidad, funcionalidad y satisfacción del cliente en los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Esto puede implicar una variedad de actividades, como la recolección y análisis de retroalimentación de los clientes, la investigación de mercado para identificar tendencias y necesidades emergentes, el desarrollo de nuevas características o funcionalidades, la optimización de procesos de producción o prestación de servicios, y la implementación de tecnologías innovadoras. El objetivo principal de la mejora de productos y servicios es mantenerse competitivo en el mercado, satisfacer las expectativas cambiantes de los clientes y generar valor agregado que fomente la fidelidad del cliente y el crecimiento del negocio. La mejora continua es esencial

para adaptarse a un entorno empresarial dinámico y asegurar el éxito a largo plazo de una empresa.

Variable 2. Clima organizacional

Según García, Vesga y Gómez (2020) el clima organizacional se entiende que es el ambiente que rodea a todos los individuos de la organización especialmente el ambiente de trabajo. En este sentido el clima organizacional debe ser considerado como una herramienta psicológica, pues forma una experiencia de los individuos internamente en las organizaciones, donde los individuos experimentan el clima.

El clima organizacional desde el punto de vista “clima” se refiere al conjunto de características que estas forman el ambiente de trabajo donde los individuos trabajan en la organización.

Dimensión 1. Liderazgo

Según Siliceo (2021) menciona que el liderazgo es el proceso comportamental en el que influye tanto a nivel individual como también grupal donde la finalidad es cumplir con los objetivos. Un buen líder cuenta con las cualidades que estas son asertividad, capacidad de comunicación, empatía, autocontrol, confianza con los demás, flexibilidad, persistencia, responsabilidad, aprecio de lo demás.

Indicador 1. Comunicación

Según Pazos (2020) menciona que se entiende que es la transmisión y comprensión de un significado y dentro de ello podemos encontrar cuatro elementos que viene a ser: motivación, control, información y expresión emocional. Una inadecuada comunicación en una organización puede provocar desconfianza entre compañeros, por lo cual se debe evitar todo tipo de interferencia y lograr una exitosa comunicación contribuyendo una buena relación y logrando mantener el buen ambiente de trabajo.

Indicador 2. Confianza

Según Greco (2023) la confianza es la credibilidad, integridad, competencia y buenas intenciones de los compañeros de trabajo. Es la base para establecer relaciones laborales sólidas, fomentar la colaboración y promover un ambiente de trabajo positivo y productivo. La confianza permite a los empleados trabajar juntos de manera efectiva, compartir ideas abiertamente, resolver conflictos de manera constructiva y alcanzar metas comunes.

Indicador 3. Empatía

Según Brunsteins (2022) la empatía en el entorno laboral fortalece las relaciones humanas, mejora la comunicación, aumenta la satisfacción laboral y fortalece el sentido de comunidad y pertenencia dentro de la empresa. Los colaboradores empáticos son capaces de crear un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, donde se fomenta la confianza, se resuelven conflictos de manera constructiva y se promueve el bienestar emocional de todos los miembros del equipo.

Indicador 4. Responsabilidad

Según Moya (2018) la responsabilidad de las personas dentro de las empresas implica cumplir con sus roles y responsabilidades de manera ética, eficiente y profesional. Esto incluye respetar las políticas y normativas de la empresa, trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva, tomar decisiones informadas y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Dimensión 2. Trabajo en equipo

Según Torres (2019) cuando hablamos de equipos nos referimos a grupos donde se realiza esfuerzos individuales dando un desempeño mayor, en un trabajo en equipo siempre existe un líder quien tiene la capacidad de guiar al grupo de personas que están comprometidas con el trabajo orientado a un objetivo. Teniendo todo esto en cuenta, nos damos cuenta que el clima organizacional se relaciona con los miembros del equipo, por tanto, el clima organizacional es quién beneficia el ambiente a los miembros del equipo, donde podemos ver un buen trato y respeto entre compañeros.

Indicador 1. Desarrollo profesional

Según Caraballo (2023) menciona es la idea de alcanzar metas y objetivos de manera individual como también colectivo, busca el progreso y bienestar en diferentes aspectos de la vida que nos permite alcanzar nuestro potencial de manera personal, profesional o académica.

Indicador 2. Compromiso con el trabajo

Según López y López (2020) se refiere a la disposición y dedicación que una persona muestra hacia sus responsabilidades laborales. Esto implica estar dispuesto a cumplir con las tareas asignadas, trabajar con diligencia y mantener un alto nivel de profesionalismo y ética en el desempeño de las funciones laborales. Además, implica estar comprometido con los objetivos y valores de la organización para la cual se trabaja, contribuyendo así al éxito y la efectividad del equipo o empresa.

Indicador 3. Respeto entre compañeros

Según Ruiz (2022) menciona que se refiere al reconocimiento y la consideración mutua que se tienen entre los colegas dentro de un entorno laboral. Esto implica tratar a los demás con cortesía, escuchar sus opiniones, valorar sus contribuciones y mantener un trato profesional y amable en todas las interacciones. El respeto fomenta la confianza, la colaboración y un ambiente laboral positivo, lo que contribuye al bienestar general de todos los miembros del equipo y al éxito de la organización en su conjunto.

Indicador 4. Desempeño

Según Navarro y Granados (2023) se refiere al grado en que un empleado cumple con las expectativas y requisitos de su puesto laboral. Incluye la calidad y eficacia con la que realiza sus tareas, la capacidad para alcanzar metas y objetivos establecidos. El desempeño puede evaluarse mediante diversos indicadores, como la productividad, la calidad del trabajo, la satisfacción del cliente y la capacidad para trabajar en equipo. Es un aspecto clave tanto para el desarrollo profesional del empleado como para el éxito y la competitividad de la empresa.

Marco Conceptual

Gestión de calidad

Según Manzanares y González (2020) los importantes cambios se vinieron produciendo durante los últimos años donde a la empresa se les ha facilitado buscar soluciones que ayuden a garantizar la supervivencia y crecimiento del mercado. Una respuesta que ha proporcionado mejores resultados ha sido la implantación de la calidad.

Mejora de la calidad

Según Peña (2019) es realizar cambios para alcanzar niveles de calidad más elevadas que en los periodos anteriores. Juran propuso una serie de elementos para resolver los problemas en base a la mejora de la calidad: Probar la necesidad de mejora, identificar los proyectos de mejora, organizar los equipos para cada proyecto, diagnosticar las causas del problema, proporcionar un remedio y probar su efectividad, gestionar la resistencia al cambio por parte de los trabajadores, instituir controles para mantener las mejoras logradas.

Gestión por procesos

Según Manzanares y González (2020) la gestión por procesos proporciona una estructura que es necesaria para poder conseguir satisfacer las necesidades de los clientes y no solo esto, sino que ayuda en los resultados económicos de la organización y eficacia, la gestión por procesos reestructura a la empresa para que esta pueda satisfacer a los clientes,

este sistema da valor a los clientes mediante el diseño de procesos operativos y gestión eficaces.

Clima organizacional

Según Uribe (2020) cuando mencionamos sobre ambiente o clima laboral, sabemos que estamos tocando temas como condiciones de trabajo, el bienestar y la prevención de accidentes, lo que se debe de considerar que el clima laboral y la salud tienen una relación en lo que es denominado como un factor psicosocial en el proceso de trabajo y de producción industrial.

Clima laboral

Según Bordas (2020) menciona que se refiere al ambiente en la que los colaboradores interactúan con la empresa, ya que tiene relación directa con el estado de ánimo de los colaboradores, estos pueden llegar a ser las instalaciones, los compañeros de trabajo o herramientas de trabajo. Es la forma en las que se desarrollan actividades, llegando a influir demasiado en la productividad de la empresa.

2.3. Hipótesis

La presente investigación titulada propuesta de mejora en la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024; no cuenta con una hipótesis, porque es de nivel descriptivo.

Según Barrón de Olivares y D'Aquino (2020) menciona que no cuentan con una hipótesis porque los estudios vienen a ser descriptivos el cual permiten medir de forma autónoma las variables.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel, Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, según Gregorio (2023) la investigación se basa en la recolección de datos que luego serán analizados utilizando métodos estadísticos para interpretar los datos obtenidos. Por tanto, la investigación fue de tipo cuantitativo, porque se midieron las variables estudiadas.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo-de propuesta

Descriptivo

Es de nivel descriptivo, según Gregorio (2023) la investigación descriptiva es un método que intenta recopilar información cuantitativa que puede usarse para el análisis estadístico de una muestra de población. Es de nivel descriptivo porque se describió las características de las variables gestión de calidad y clima organizacional de la tienda de calzados.

De propuesta

La investigación fue de propuesta, según Gregorio (2023) la investigación de propuesta es el proceso de crear un conjunto de tareas para mejorar las deficiencias de las variables de estudio. Por tanto, en la investigación se realizó el plan de mejora según los resultados obtenidos para lograr identificar problemas y poderlas mejorar.

Diseño de investigación

No experimental

Según Corbetta (2023) la investigación no experimental es la observación y análisis de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin manipulación directa por parte del investigador. Esto permite comprender relaciones entre variables sin intervenir en su curso natural. Fue no experimental porque no se realizó ninguna manipulación en las variables de gestión de calidad y clima organizacional.

Transversal

Según Corbetta (2023) la investigación transversal es un método de estudio utilizado para observar y analizar datos de una población específica. Su objetivo principal es describir la situación o las características de esa población. Fue transversal porque la investigación se realizó en un momento determinado.

3.2. La Población y la Muestra

La población

Según Gregorio (2023) la población es el conjunto de personas, instituciones, empresas, municipios y otros, claramente definidos para considerar en la búsqueda de información.

Estuvo conformado por 8 colaboradores de la tienda de calzados, donde se tomó en cuenta a los colaboradores para realizar el estudio.

Términos de inclusión

La inclusión fue a los colaboradores de la tienda de calzados

Términos de exclusión

Se excluyó a los colaboradores que no quisieron participar

La muestra

Según Urbano y Yuni (2020) es un subconjunto de la población que está integrada por un número de unidades que fueron seleccionados para realizar el estudio. Por lo cual la muestra estuvo conformada por los 8 colaboradores de la tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024; quienes fueron encuestados.

Tipo de muestra censal

Según Barrón de Olivares y D'Aquino (2020) señala que en el muestreo censal es un tipo de estudio en la que se recopila información de todas las personas de una población específica. Fue censal porque se recolectó información de todos los colaboradores de la tienda de calzados.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De medición	Categorías o valorización		
Variable 1 Gestión De Calidad	Según Cortés (2019) es la herramienta de trabajo de la alta dirección, donde involucre a los directivos, administradores como también a los dueños de la empresa, logrando la excelencia empresarial, podemos mencionar que la calidad depende mucho de las personas porque son ellos quienes llevan a cabo la mejora continua en su labor que realizan.	Control de producción	<ul style="list-style-type: none"> • Reingeniería • Excelente rendimiento • Plan de trabajo • Examinar 	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Pocas veces = 2 Nunca = 1		
	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de calidad • Eficacia • Calidad de producto • Mejora de productos y servicios 					
Variable 2 Clima Organizacional	Según García, Vesga y Gómez (2020) el clima organizacional es de gran interés, ya que impacta el comportamiento de cada uno de los trabajadores, el clima organizacional es el ambiente de la organización en la que experimentan lo miembros que pertenecen a ella, ya que influye el comportamiento, asimismo se debe satisfacer las necesidades de los personales y elevar la moral de todos los miembros.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Confianza • Empatía • Responsabilidad 			Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Pocas veces = 2 Nunca = 1
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional • Compromiso con el trabajo • Respeto entre compañeros 				
			<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño 				

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Información

Técnica

La técnica que se usó fue la encuesta, Según Monroy y Nava (2018) es la recopilación de datos con lo que se verificara los métodos aplicados en lo investigado, es la parte de la observación directa, entrevistas, encuestas, pruebas, con la que se clasificarán datos que se van a usar. La técnica que se usó para el recojo de información fue la encuesta para obtener información de las opiniones de los colaboradores de la tienda de calzados.

Instrumento

El instrumento que se usó fue el cuestionario, Según Tiburcio y Álvarez (2020) los instrumentos son los elementos que se usaran para obtener y recolectar información relacionado al objeto de estudio, para ello se pueden emplear cuestionarios, registros de observación, escalas de medición. En la investigación se utilizó el cuestionario que estuvo conformado por 16 ítems donde 8 ítems fueron de la variable gestión de calidad y 8 ítems de la variable clima organizacional, asimismo fue validado por 3 expertos quienes aprobaron el cuestionario para poder aplicarlas, luego se midió el grado de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach en el cual se obtuvo para la variable gestión de calidad 0.88124 y para la variable clima organizacional 0.90512, donde indicó que la confiabilidad del instrumento es buena.

3.5. Método de Análisis de datos

Según Urbano y Yuni (2020) cuando los datos son recogidos a través de una entrevista o cuestionario, estos apuntes e información de los cuestionarios estas se tendrán que pasar a una base de datos como el ordenador para realizar un análisis mediante programas informáticos.

Para analizar el estudio, se desarrolló mediante el cuestionario que fue dirigido a los colaboradores de la tienda de calzados y el método fue la encuesta que sirvió para recolectar información.

Para elaborar la investigación se utilizó los programas como el Microsoft Office Word que sirvió para la redacción de toda la investigación, también se usó el Microsoft Office Excel que sirvió para realizar la tabulación y elaborar las tablas y figuras, como también se utilizó el Nitro Pro para convertir los archivos en PDF, el Turnitin que fue utilizado para ver el porcentaje de similitud y por último el Power Point para elaborar la diapositiva para la sustentación.

3.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la universidad católica los ángeles de Chimbote (2024) actualizado por el Consejo Universitario con Resolución N° 0277-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.

Se protegió a las personas involucradas en este estudio respetando su privacidad, no se agregaron los datos como, dirección del domicilio, número de celular y las fotografías no fueron subidas a la investigación.

Cuidado del medio ambiente.

Se realizó la investigación minimizando el impacto negativo en el entorno natural y se promueva el uso responsable de los recursos, las encuestas fueron realizadas en hojas recicladas y la energía eléctrica se utilizó de manera moderada.

Libre participación por propia voluntad.

Los participantes fueron informados antes de ser encuestados sobre el propósito de su participación, asimismo se respetó sus decisiones y no fueron obligados a participar.

Beneficencia, no maleficencia.

Se busco garantizar el bienestar y la seguridad de los participantes, así como en promover una atención y una investigación de alta calidad y ética. Se informo a los colaboradores que su participación no afectara en la parte laboral sino más bien proporcionara oportunidades de desarrollo y obtener un ambiente de trabajo positivo.

Integridad y honestidad.

Se trabajo honestamente la investigación, presentando los datos de manera precisa y transparente. La investigación cuenta con información de páginas confiables, libros, revistas, tesis y fueron empleados de manera responsable en el estudio.

Justicia.

Todos los integrantes fueron tratados de manera equitativa y justa, en la encuesta que se realizó las preguntas fueron las mismas para todos los participantes y los resultados obtenidos fueron enviados a cada uno de ellos.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico 1: Determinar las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Tabla 1

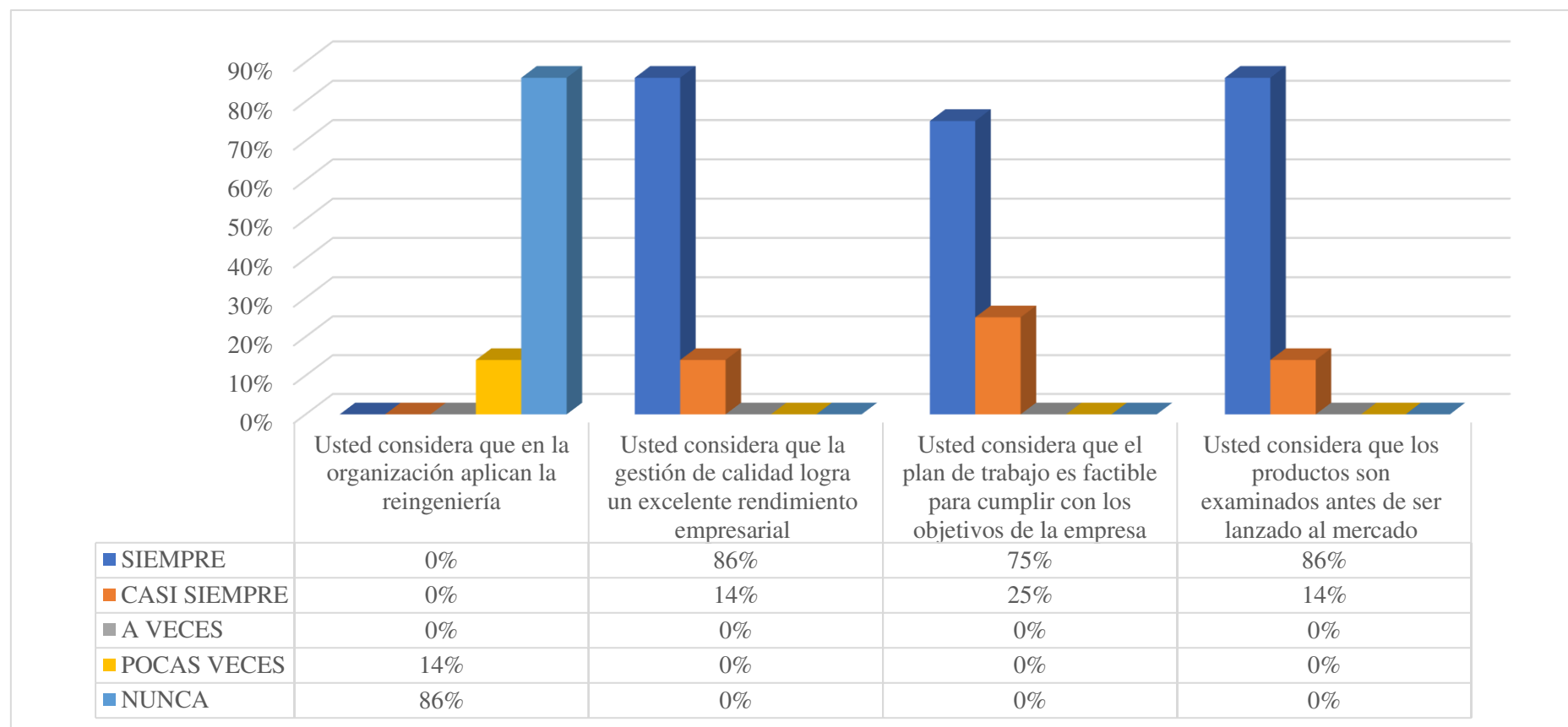
Características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Características del control de producción	N°	%
Usted considera que en la organización aplican la reingeniería		
Siempre	0	00
Casi siempre	0	00
A veces	0	00
Pocas veces	1	14
Nunca	7	86
Total	8	100
Usted considera que la gestión de calidad logra un excelente rendimiento empresarial		
Siempre	7	86
Casi siempre	1	14
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted considera que el plan de trabajo es factible para cumplir con los objetivos de la empresa		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted considera que los productos son examinados antes de ser lanzado al mercado		
Siempre	7	86
Casi siempre	1	14
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 2: Identificar las características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Tabla 2

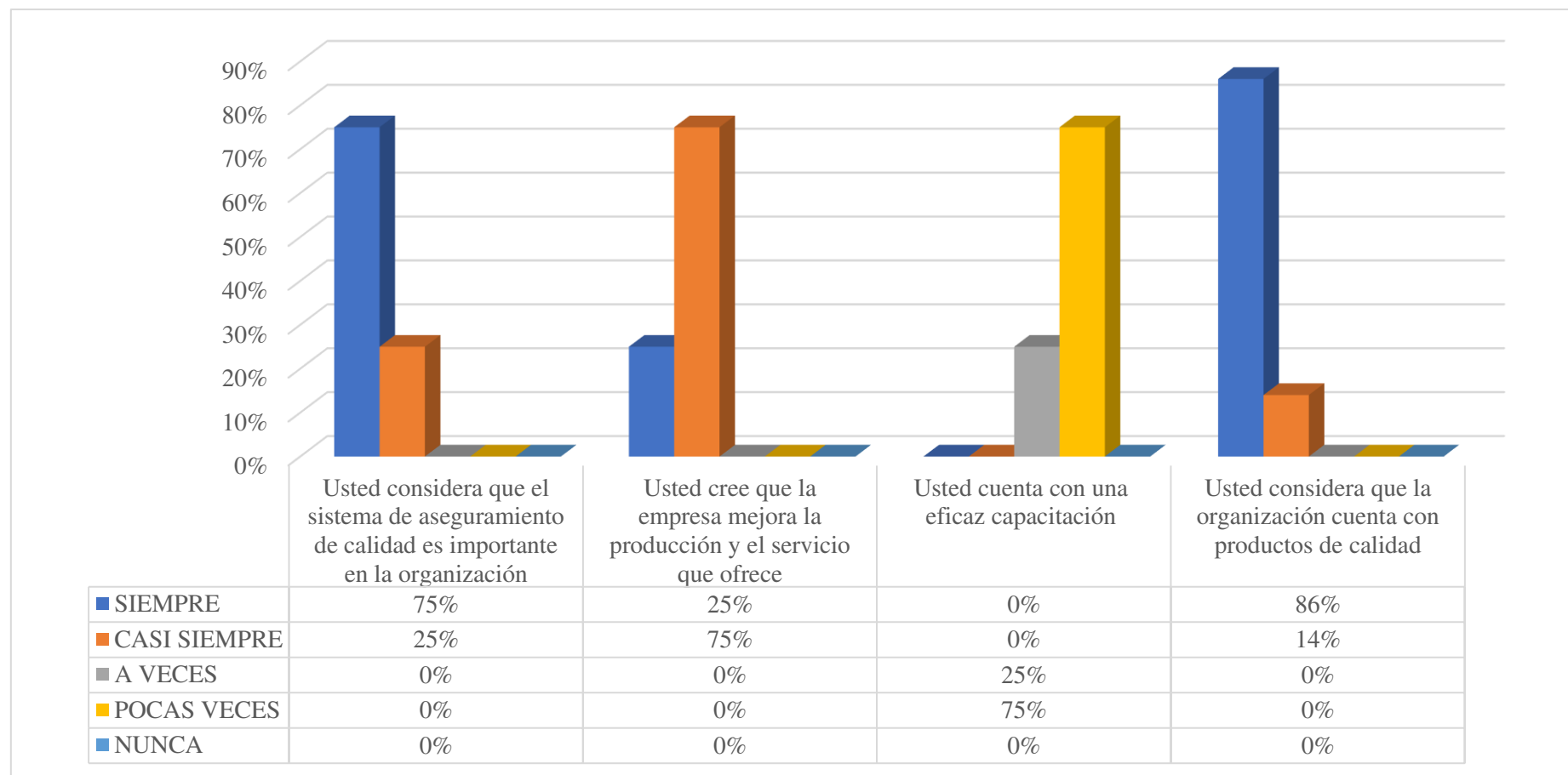
Características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Características de la mejora continua	N°	%
Usted considera que el sistema de aseguramiento de calidad es importante en la organización		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted cree que la empresa mejora la producción y el servicio que ofrece		
Siempre	2	25
Casi siempre	6	75
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted cuenta con una eficaz capacitación		
Siempre	0	00
Casi siempre	0	00
A veces	2	25
Pocas veces	6	75
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted considera que la organización cuenta con productos de calidad		
Siempre	7	86
Casi siempre	1	14
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 3: Definir las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Tabla 3

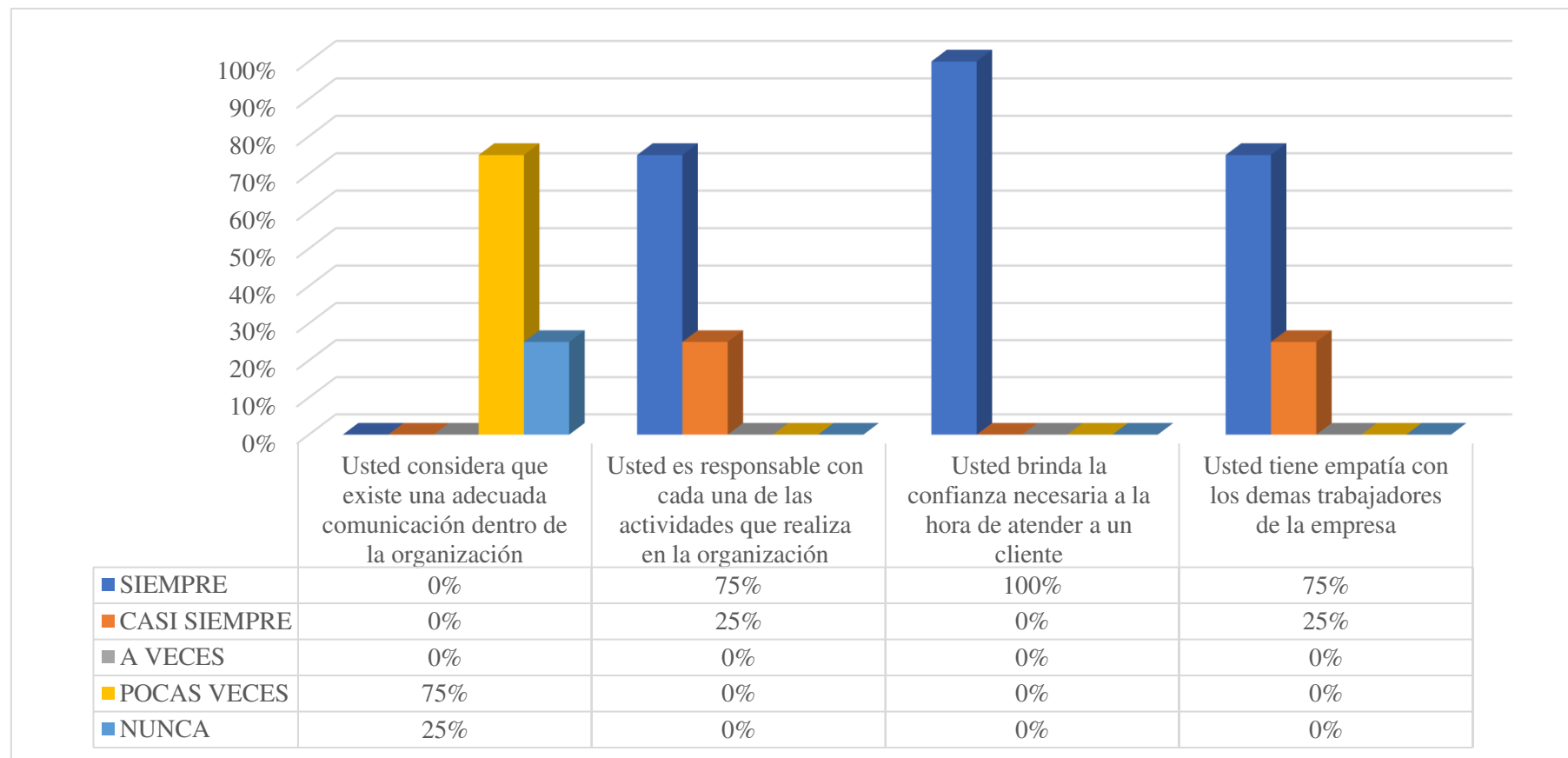
Características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Características del liderazgo	N°	%
Usted considera que existe una adecuada comunicación dentro de la organización		
Siempre	0	00
Casi siempre	0	00
A veces	2	25
Pocas veces	6	75
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted es responsable con cada una de las actividades que realiza en la organización		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted brinda la confianza necesaria a la hora de atender a un cliente		
Siempre	8	100
Casi siempre	0	00
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted tiene empatía con los demás trabajadores de la empresa		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Figura 3

Características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 4: Definir las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Tabla 4

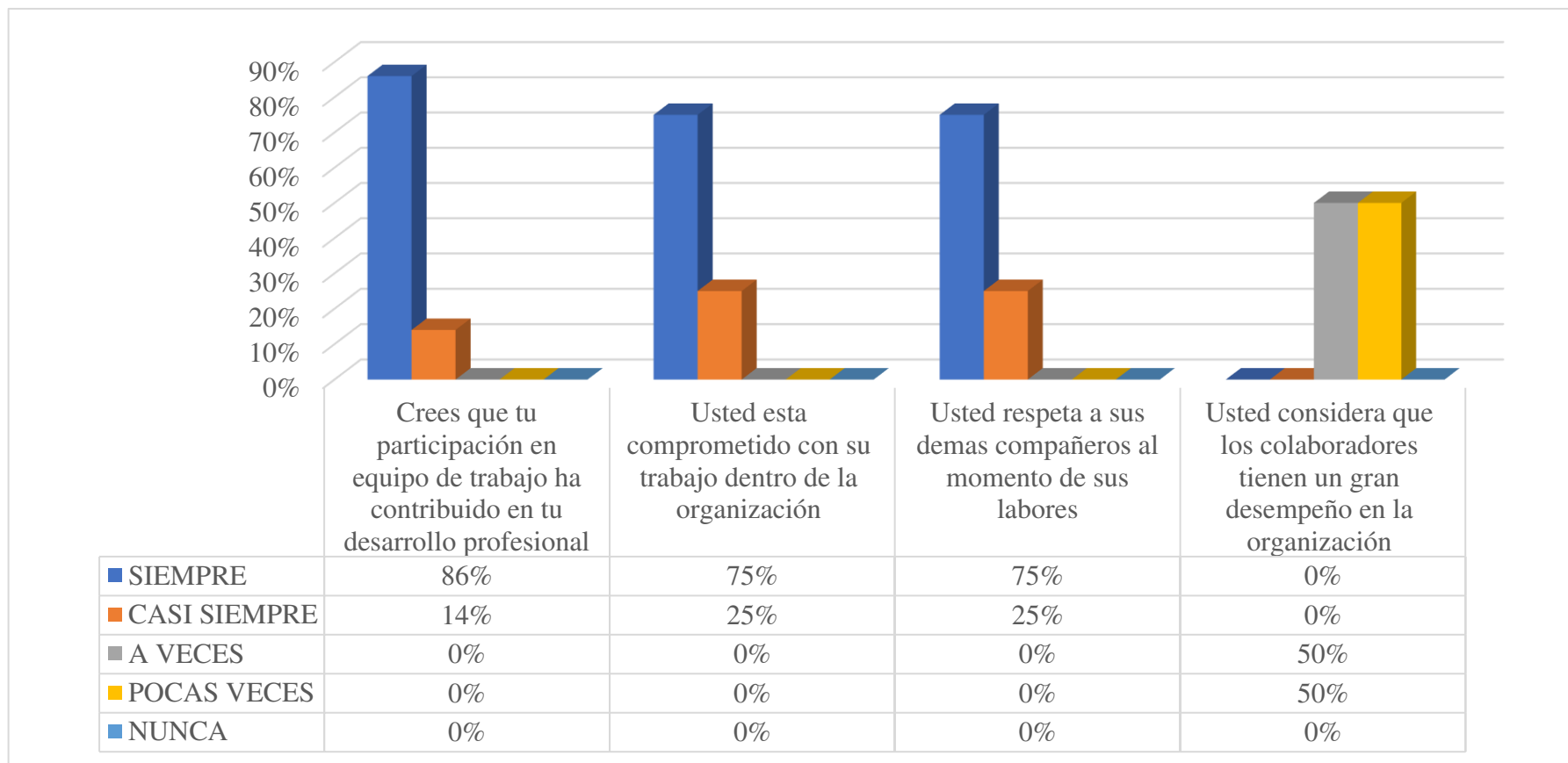
Características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Características del trabajo en equipo	N°	%
Crees que tu participación en equipo de trabajo ha contribuido en tu desarrollo profesional		
Siempre	7	86
Casi siempre	1	14
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted está comprometido con su trabajo dentro de la organización		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted respeta a sus demás compañeros al momento de sus labores		
Siempre	6	75
Casi siempre	2	25
A veces	0	00
Pocas veces	0	00
Nunca	0	00
Total	8	100
Usted considera que los colaboradores tienen un gran desempeño en la organización		
Siempre	0	00
Casi siempre	0	00
A veces	4	50
Pocas veces	4	50
Nunca	0	00
Total	8	100

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Figura 4

Características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Gestión de calidad	Reingeniería	El 86% de los trabajadores indicaron nunca aplican la reingeniería en la organización.	El personal indicó que por falta de recursos no se aplica este sistema, porque si la empresa no cuenta con recursos necesarios es difícil implementarla. Los trabajadores mencionaron que desconocen de este sistema y que no reciben ninguna capacitación adecuada. La falta de compromiso de la alta dirección.	La empresa por la falta de reingeniería llegara a tener productos y servicios de menor calidad. Por otra parte, también una menor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes. La baja calidad de los productos. Los altos costos en los procesos de producción.	Aplicar esta estrategia, para obtener cambios mejorando la calidad, servicio al cliente y competitividad, por ello la alta dirección de la empresa debe realizar un análisis para identificar las áreas de ineficiencia y luego iniciar con el cambio. Capacitar a todos los integrantes de la empresa. Introducir nueva tecnología.	Gerente/ personal	S/1000.00
	Eficacia	El 75% de los colaboradores	El personal indicó que no es considerado mucho el	Los colaboradores al no recibir una	Aplicar la eficacia de parte recursos humanos, la	Gerente/ personal	S/1000.00

		mencionaron que no reciben una eficaz capacitación de parte de recursos humanos.	departamento de recursos humanos en la empresa. La poca experiencia del encargado de recursos humanos Los trabajadores indicaron que la empresa opta los recursos financieros en otras áreas.	capacitación adecuada tendrán dificultades al desempeñar sus funciones Bajo rendimiento y menor productividad en la empresa. Dificultad para cumplir con las tareas establecidas.	eficacia en recursos humanos maximiza el potencial humano para lograr los objetivos de la empresa, para ello la alta dirección debe contratar nuevos profesionales de recursos humanos competentes y capacitados. Realizar capacitaciones personalizadas. Establecer estrategias para la eficaz capacitación.		
Clima organizacional	Comunicación	El 75% de personal mencionaron que son muy pocas veces que existe una adecuada comunicación dentro de la empresa.	El personal indicó que por falta de liderazgo no practican una comunicación abierta y efectiva. Los malentendidos generan la mala comunicación. Los trabajadores indicaron que por falta de	Cuando la comunicación es deficiente probablemente se producirán desconfianza entre los miembros de trabajo. Conflictos entre compañeros.	Mejorar la comunicación, se debe implementar un sistema de comunicación más efectiva y transparente, ya que una buena comunicación facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de la empresa y permite ejecutar las tareas de manera eficiente.	Gerente/ personal	S/300.00

			confianza la comunicación es deficiente.	Un ambiente laboral negativo	Practicar la empatía. Organizar reuniones y asegurar que todos los participantes sean escuchados.		
Desempeño	El 50% de trabajadores indicaron que a veces muestran un gran desempeño en la empresa.	El personal indicó que mayoría de veces se da porque no llegan a entender sobre sus roles. Los colaboradores indicaron que por problemas personales. Los trabajadores mencionaron que no reciben la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones de manera efectiva.	Cuando los empleados no logran el desempeño deseado afecta la productividad y calidad del trabajo. Pérdida de clientes por la deficiencia en los productos. Clientes insatisfechos.	El desempeño, se debe aplicar un programa de mejora del desempeño, lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo objetivos claros • Retroalimentación constante • Reconocimiento y recompensa • Seguimiento y revisión Recompensar el buen desempeño para motivar a los colaboradores. Proporcionar recursos y apoyo necesario.	Gerente/ personal	S/500.00	

V. Discusión

Objetivo específico 01: Determinar las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Reingeniería para lograr resultados significativos: El 86% de los trabajadores indicaron que la empresa nunca aplicó la reingeniería en la organización. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Sanchez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019; quien determino que el 50% de trabajadores indicaron que en la empresa nunca cuentan con técnicas como la reingeniería; de igual forma se contrasta con Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020; quien determino que el 50% de representantes manifestaron que en la empresa no aplican el sistema de reingeniería. La mayoría de trabajadores mencionaron que en la empresa en la que trabajan no aplican la reingeniería y esto se debe a la falta de conocimiento y falta de interés por la alta dirección.

Excelente rendimiento para ofrecer productos y servicios de alta calidad: El 86% de colaboradores mencionaron que gracias a la gestión de calidad las empresas tienen un excelente rendimiento. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020; quien determino que el 72% de representantes señalaron que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento de la empresa; de igual forma se contrasta con (Mendoza, 2024). Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil; quien determino que el 86.9% de representantes indicaron que realizan un análisis para el excelente rendimiento de la empresa. Los resultados demuestran que gracias a la gestión de calidad las empresas tienen excelente rendimiento.

Plan de trabajo para lograr con los objetivos: El 75% de trabajadores consideraron que elaborar un plan de trabajo ayuda a establecer las actividades y coordinar para lograr con un determinado objetivo. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Janampa (2023). en su tesis titulada propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; quien mencionó que el 68.75%

de representantes cuentan con el plan de trabajo ante cualquier eventualidad; de igual forma se contrasta con Sanchez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019; quien determino que el 50% de representantes indicaron que han elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos de la empresa. La mayoría de trabajadores indicaron que cuentan con un plan de trabajo para establecer y coordinar las actividades. Esto permitirá mayor productividad y así lograr el éxito de la empresa.

Examinar ayuda a evaluar con los diversos aspectos de la empresa: El 86% de trabajadores indicaron que examinar ayuda con la evaluación de los productos antes de ser lanzados al mercado. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Janampa (2023). En su tesis titulada propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; donde indicaron que el 43.75% de representantes casi siempre analizan la calidad de los productos antes de distribuirlos; de igual forma se contrasta con Sanchez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019; quien determino que 100% de representantes indicaron que los productos son examinados para luego solucionarlos. Los resultados muestran que la mayoría de trabajadores indicaron que los productos son examinados antes de ser ofrecidos en el mercado, esto permitirá mantener la imagen positiva de la empresa.

Objetivo específico 02: Identificar las características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Aseguramiento de calidad para que los productos cumplan con los estándares de calidad establecida: El 75% de trabajadores indican que el sistema de aseguramiento de calidad es demasiado importante para la empresa. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado de (Mendoza, 2024). Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil; donde indica que el 63.9% de empleados que haber aplicado estrategias de mejora eleva la calidad; de igual forma se contrasta con Janampa (2023). En su tesis titulada propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; quien determino que el 56.25% de representantes mencionaron que están de acuerdo en implementar la estrategia de aseguramiento de calidad para realizar un seguimiento de

productos para asegurar la calidad. Los resultados muestran que los trabajadores indicaron que el sistema de aseguramiento de calidad es importante para la empresa, esto permite que los productos cumplan con la calidad establecida para lograr satisfacer a los clientes.

Mejora de producción y servicio para aumentar la satisfacción del cliente: El 75% de trabajadores mencionan que casi siempre consideran que la empresa mejora la producción y el servicio que ofrece. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado de Janampa (2023). En su tesis titulada propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; donde indicó que el 56.25% de representantes siempre realizan un seguimiento de los productos para asegurar la calidad; de igual forma se contrasta con Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020; quien determino que el 77.50% de representantes manifestaron que la empresa mejora los procesos para la elaboración de productos. Estos resultados nos muestran que las empresas tienen una mejoría en la producción y servicio que ofrecen logrando ser más competitivo en el mundo empresarial.

Eficacia: El 75% de trabajadores indicaron que son pocas veces que reciben una eficaz capacitación por parte de recursos humanos. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado de Rodríguez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa grifo Racing E.I.R.L, distrito de amarilis, provincia y región de Huánuco, 2020; donde el 30% de trabajadores indican que casi nunca reciben capacitación para que se desenvuelvan eficientemente en sus funciones; de igual forma se contrasta con Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020; quien determino que el 80% de colaboradores no reciben una eficaz capacitación por parte de la empresa. La mayoría de trabajadores indicaron que no reciben una eficaz capacitación, esto es debido a que la empresa contrata personales con poca experiencia para el área de recursos humanos lo que provocara dificultad en el desempeño de los trabajadores.

Calidad de producto es un aspecto clave para el éxito de la empresa: El 86% de trabajadores indicaron que la empresa casi siempre ofrece productos de calidad. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado de Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020. Donde el 90.8% de trabajadores indicaron

que la empresa se destaca por ofrecer productos y servicios de calidad; de igual forma se contrasta con Janampa (2023). En su tesis titulada propuesta de mejora del marketing mix para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de útiles de escritorio y oficina del jirón Grau, Ayacucho, 2023; quien determino que el 62.50% de representantes indicaron que en la empresa ofrecen productos de calidad. Los resultados nos muestran que la empresa ofrece productos de calidad lo que garantizara la satisfacción y confianza de los clientes logrando diferenciar a la empresa de los competidores.

Objetivo específico 03: Definir las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

Comunicación es la clave para el éxito de la empresa: El 75% de trabajadores indicaron que pocas veces existe una adecuada comunicación dentro de la empresa. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Rodríguez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa grifo Racing E.I.R.L, distrito de amarilis, provincia y región de Huánuco, 2020; quien determino que el 30% de trabajadores indicaron que casi nunca existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo; de igual forma se contrasta con Fernandez (2023). Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; quien determino que el 43.82% de trabajadores indicaron que muy pocas veces existe una comunicación clara y directa. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores indicaron que existe poca comunicación en la empresa, esto se debe a la falta de confianza y los malos entendidos que está generando una ineficiente comunicación.

Responsabilidad es un principio fundamental en el ámbito empresarial: El 75% de trabajadores indicaron que siempre son responsables con cada actividad que se presente en la empresa. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Rodríguez (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa grifo Racing E.I.R.L, distrito de amarilis, provincia y región de Huánuco, 2020. Donde el 60% de trabajadores indicaron que cumplen sus funciones de acuerdo a lo establecido; de igual forma se contrasta con (Huamán, 2022) clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020; quien determino que el 75% de trabajadores indicaron que practican la responsabilidad en la empresa. Los resultados muestran que dentro

de la empresa los trabajadores son responsables con las actividades que realizan y esto es esencial para el logro de los objetivos de la empresa como también para la formación profesional de los trabajadores.

Confianza es un activo valioso en el mundo empresarial: El 100% de trabajadores indicaron que brindan confianza a la hora de atender a un cliente. Estos resultados obtenidos coinciden con los encontrados por Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020; donde el 81.7% de trabajadores indicaron que luchan por obtener una imagen que brinde confianza hacia los clientes; de igual forma se contrasta con (Tinoco, 2021) gestión de calidad y atención al cliente en seguridad & salud ocupacional del Perú SE & SO SAC. talara 2020; quien determinó que el 54.41% de representantes inspiran confianza y brindan atención a los clientes. Los resultados muestran que los trabajadores indicaron que brindan confianza a la hora de atender al cliente lo cual permite que los clientes sean más leales a la empresa.

Empatía mejora las relaciones lo que lleva a un ambiente de trabajo más positivo: El 75% de trabajadores indicaron que siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020. Donde el 100% indicaron que la alta dirección de la empresa tiene una relación con todos los departamentos de la empresa y eso muestra que existe la empatía; de igual forma se contrasta con Hinostroza (2021). clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2021; quien determinó que el 66.67% de trabajadores indicaron que casi siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo. La mayoría de trabajadores indicaron que son empáticos con sus compañeros de trabajo esto permitirá que los trabajadores tengan buenas relaciones entre compañeros demostrando respeto hacia los demás.

Objetivo específico 04: Definir las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

El 86% de trabajadores indicaron que haber trabajado de forma grupal ha desarrollado su formación profesional. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Gonza (2020). En su tesis titulada gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año

2020. Donde el 93.3% indicaron que la empresa brinda flexibilidad para mejorar el aspecto profesional; de igual forma se contrasta con Hinostroza (2021). clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2021; quien determino que el 50% de colaboradores indicaron que el trabajo que realiza en la empresa mejora su desarrollo como profesional. Los resultados muestran que los trabajadores indicaron que el trabajo en equipo ha desarrollado su formación profesional, trabajar de forma grupal permite mejorar las habilidades y conocimientos hasta lograr alcanzar sus objetivos.

Compromiso: El 75% de trabajadores indicaron que están comprometido con el trabajo que se les asigna en la organización. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por (Ayala, 2020) clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: caso ópticas visión LENTS S.R.L. del distrito de Ayacucho 2020; Donde indicó que el 60% de trabajadores están comprometidos con el cumplimiento de sus labores diarias de manera eficaz; de igual forma se contrasta con Paniagua (2022). Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro venta de repuestos para vehículos: Caso Representaciones Automundo S.R.L., distrito Ayacucho, 2021; quien determino que el 43% de trabajadores consideraron que existe compromiso para cumplir con su labor. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores indicaron que están comprometidos con las tareas asignadas, beneficiando a la empresa porque están dispuestos a lograr el éxito de la empresa.

Respeto entre compañeros es esencial para crear un ambiente de trabajo armonioso y productivo: El 75% de trabajadores indicaron que existe respeto entre compañeros. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Agüero (2022) en su tesis clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús nazareno, Ayacucho, 2020; donde el 60% indicaron que se sienten tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros; de igual forma se contrasta con (Ayala, 2020) clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: caso ópticas visión Lents S.R.L. del distrito de Ayacucho 2020; quien determino que el 60% de trabajadores indicaron que hay buena relación entre compañeros de trabajo y existe el respeto dentro de la empresa. Estos resultados muestran que en la empresa existe el respeto entre compañeros lo que es fundamental para lograr un buen ambiente dentro de la empresa y alcanzar metas de forma colectiva.

Desempeño: El 50% de trabajadores indicaron que a veces existe un gran desempeño en la organización. Estos resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Carrasco (2023). En su tesis propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina de recursos humanos del gobierno regional Piura, 2023. Donde indica que el 30% de representantes consideran que a veces se aprecia los altos niveles de desempeño; de igual forma se contrasta con Hinostroza (2021). clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: caso Melanil E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2021; quien determino que el 66.67% de representantes indicaron que a veces se puede observar el desempeño dentro de la empresa. Estos resultados muestran que los trabajadores indicaron que en la empresa no siempre existe un buen desempeño, esto se debe a que no reciben una adecuada capacitación para el desarrollo de sus actividades.

Objetivo específico 05: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre Comercial: Tienda de calzados

Nombre del representante: Dueño de la tienda de calzados

Dirección: Huamanga-Ayacucho-Perú

2. Misión

Proporcionar a nuestros clientes productos de moda de alta calidad que reflejen su estilo único, mientras ofrecemos un servicio excepcional que excede sus expectativas.

3. Visión

Ser la tienda preferida por los amantes de la moda, reconocida por nuestra amplia selección de calzado, así como por nuestro compromiso con la satisfacción del cliente y la innovación constante en la experiencia de compra.

4. Objetivos

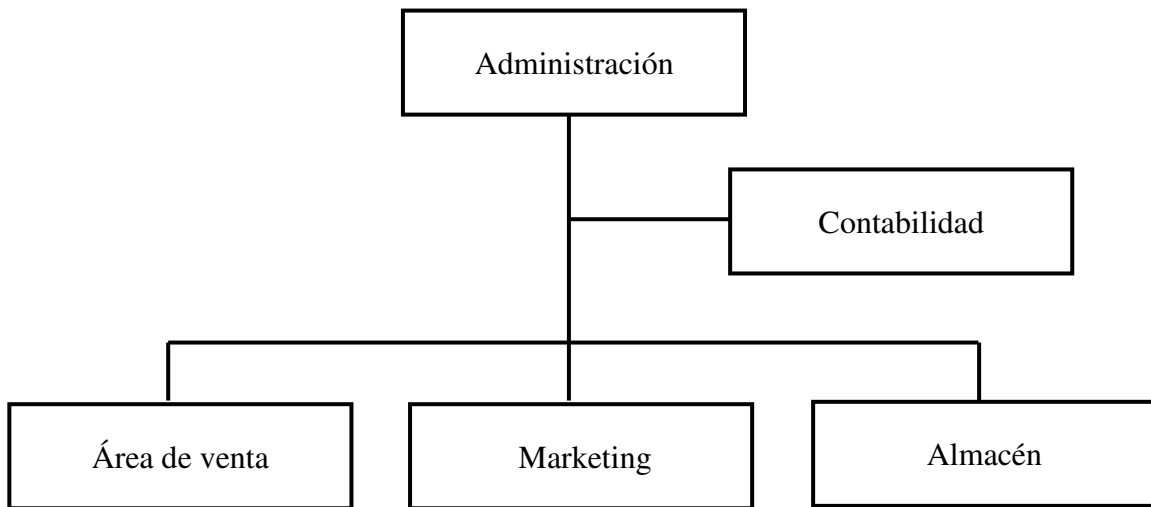
- Mejorar el control de producción brindando una buena capacitación a los personales e implementando nueva tecnología
- Mejorar los procesos para la elaboración de los productos
- Mejorar el liderazgo dentro de la organización
- Mejorar el trabajo en equipo

5. Productos y/o servicios

Elaboración de calzados

Venta de calzados

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Recursos humanos • Marketing
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de personales • Capacitación a los personales • Asignar tareas y evaluar el desempeño de los personales
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en contabilidad • Conocimiento de principios contables • Finanzas
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los registros contables actualizados • Analizar los costos de producción • Determinar el salario de los personales • Declarar impuestos de ventas
Cargo	Jefe de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en ingeniería industrial

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en estadística • Cursos de gestión de calidad
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir los productos terminados • Optimizar el uso de los recursos
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en marketing • Gestión de redes sociales
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Crear contenidos publicitarios de los productos • Coordinar sobre las promociones • Encargada de atender a los clientes
Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en logística • Conocimiento en gestión de inventarios
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con proveedores • Limpieza y orden del almacén • Elaboración de inventarios • Controlar el movimiento de los productos dentro del almacén

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	O1. Expandirse por el mercado O2. Ventas online para llegar a más públicos O3. Contar con clientes fijos	A1. Aumento en el costo de producción A2. Nuevas empresas de calzados A3. Empresas con precios más bajos
Fortalezas	FO	FA
F1. Ubicación del local cerca al parque F2. Variedades de productos de calidad F3. Personales capacitados F4. Uso de estrategias de marketing	FO. Apertura de una nueva sucursal FO. Ofrecer promociones para captar nuevos clientes	FA. Mantener el buen posicionamiento frente a los competidores FA. Crear nuevos diseños de calzados a precios accesibles por el consumidor
Debilidades	DO	DA
D1. No cuenta con local amplio D2. Falta de personal de venta D3. Falta de nuevos estantes para calzados	DO. Incentivar a los trabajadores por los logros DO. Implementar nuevas estrategias de marketing	DA. Aumento de personal para brindar un servicio personalizado logrando el aumento de la satisfacción del cliente DA. Mejorar las instalaciones de la tienda

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Reingeniería	El 86% de los trabajadores indicaron que nunca aplican la reingeniería en la organización.	<p>El personal indicó que por falta de recursos no se aplica este sistema, porque si la empresa no cuenta con recursos necesarios es difícil implementarla.</p> <p>Los trabajadores mencionan que desconocen de este sistema y que no reciben ninguna capacitación adecuada.</p> <p>La falta de compromiso de la alta dirección.</p>	<p>La empresa por la falta de reingeniería llegara a tener productos y servicios de menor calidad. Por otra parte, también una menor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.</p> <p>La baja calidad de los productos.</p> <p>Los altos costos en los procesos de producción.</p>
Eficacia	El 75% de los colaboradores mencionaron que no reciben una eficaz capacitación de parte de recursos humanos.	<p>El personal indicó que no es considerado mucho el departamento de recursos humanos en la empresa.</p> <p>La poca experiencia del encargado de recursos humanos</p> <p>Los trabajadores indicaron que la empresa opta los recursos financieros en otras áreas.</p>	<p>Los colaboradores al no recibir una capacitación adecuada tendrán dificultades al desempeñar sus funciones</p> <p>Bajo rendimiento y menor productividad en la empresa.</p> <p>Dificultad para cumplir con las tareas establecidas.</p>
Comunicación	El 75% de personal mencionaron que son pocas veces que existe una adecuada	El personal indicó que por falta de liderazgo no practican una	Cuando la comunicación es deficiente probablemente se

	<p>comunicación dentro de la empresa.</p>	<p>comunicación abierta y efectiva.</p> <p>Los malentendidos generan la mala comunicación.</p> <p>Los trabajadores indicaron que por falta de confianza la comunicación es deficiente.</p>	<p>producirán desconfianza entre los miembros de trabajo.</p> <p>Conflictos entre compañeros.</p> <p>Un ambiente laboral negativo</p>
Desempeño	<p>El 50% de trabajadores indicaron que a veces muestran un gran desempeño en la empresa.</p>	<p>El personal indicó que mayoría de veces se da porque no llegan a entender sobre sus roles.</p> <p>Los colaboradores indicaron que por problemas personales.</p> <p>Los trabajadores mencionaron que no reciben la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones de manera efectiva.</p>	<p>Cuando los empleados no logran el desempeño deseado afecta la productividad y calidad del trabajo.</p> <p>Pérdida de clientes por la deficiencia en los productos.</p> <p>Cientes insatisfechos.</p>

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 86% de los trabajadores indicaron que nunca aplican la reingeniería en la organización.	<p>El personal indicó que por falta de recursos no se aplica este sistema, porque si la empresa no cuenta con recursos necesarios es difícil implementarla.</p> <p>Los trabajadores mencionaron que desconocen de este sistema y que no reciben ninguna capacitación adecuada</p>
El 75% de los colaboradores mencionaron que no reciben una eficaz capacitación de parte de recursos humanos.	<p>El personal indicó que no es considerado mucho el departamento de recursos humanos en la empresa y no saben que es de gran beneficio para un mejor funcionamiento de la empresa.</p> <p>Los trabajadores indicaron que la empresa opta los recursos financieros en otras áreas.</p>
El 75% de personal mencionaron que son pocas veces que existe una adecuada comunicación dentro de la empresa.	<p>El personal indicó que por falta de liderazgo no practican una comunicación abierta y efectiva.</p> <p>Los trabajadores indicaron que por falta de confianza la comunicación es deficiente.</p>
El 50% de trabajadores indicaron que a veces muestran un gran desempeño en la empresa.	<p>El personal indicó que mayoría de veces se da porque no llegan a entender sobre sus roles.</p> <p>Los trabajadores mencionaron que no reciben la capacitación</p>

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Reingeniería	El 86% de los trabajadores indicaron que nunca aplican la reingeniería en la organización.	<p>Aplicar esta estrategia, para obtener cambios mejorando la calidad, servicio al cliente y competitividad, por ello la alta dirección de la empresa debe realizar un análisis para identificar las áreas de ineficiencia y luego iniciar con el cambio.</p> <p>Capacitar a todos los integrantes de la empresa.</p> <p>Introducir nueva tecnología.</p>
Eficacia	El 75% de los colaboradores mencionaron que no reciben una eficaz capacitación de parte de recursos humanos.	<p>Aplicar la eficacia de parte recursos humanos, la eficacia en recursos humanos maximiza el potencial humano para lograr los objetivos de la empresa, para ello la alta dirección debe contratar nuevos profesionales de recursos humanos competentes y capacitados.</p> <p>Realizar capacitaciones personalizadas.</p> <p>Establecer estrategias para la eficaz capacitación.</p>
Comunicación	El 75% de personal mencionaron que son pocas veces que existe una adecuada comunicación dentro de la empresa.	<p>Mejorar la comunicación, se debe implementar un sistema de comunicación más efectiva y transparente, ya que una buena comunicación facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de la empresa y permite ejecutar las tareas de manera eficiente.</p> <p>Practicar la empatía.</p> <p>Organizar reuniones y asegurar que todos los participantes sean escuchados.</p>
Desempeño	El 50% de trabajadores indicaron que a veces muestran un gran desempeño en la empresa.	<p>El desempeño, se debe aplicar un programa de mejora del desempeño, lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo objetivos claros • Retroalimentación constante • Reconocimiento y recompensa

		<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento y revisión <p>Recompensar el buen desempeño para motivar a los colaboradores.</p> <p>Proporcionar recursos y apoyo necesario.</p>
--	--	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Aplicar esta estrategia, para obtener cambios mejorando la calidad, servicio al cliente y competitividad, por ello la alta dirección de la empresa debe realizar un análisis para identificar las áreas de ineficiencia y luego iniciar con el cambio.	Administrador y colaborador	S/1000.00	Computadoras, internet	20 días
Aplicar la eficacia de parte recursos humanos, la eficacia en recursos humanos maximiza el potencial humano para lograr los objetivos de la empresa, para ello la alta dirección debe contratar nuevos profesionales de recursos humanos competentes y capacitados.	Administrador y colaborador	S/1000.00	Computadoras, internet, proyectores	20 días
Mejorar la comunicación, se debe implementar un sistema de comunicación más efectiva y transparente, ya que una buena comunicación facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de la empresa y permite ejecutar las tareas de manera eficiente.	Administrador y colaborador	S/300.00	Computadoras, internet, proyectores	30 días

<p>El desempeño, se debe aplicar un programa de mejora del desempeño, lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo objetivos claros • Retroalimentación constante • Reconocimiento y recompensa • Seguimiento y revisión 	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>S/500.00</p>	<p>Computadoras, internet, proyectores</p>	<p>30 días</p>
<p style="text-align: center;">Total</p>		<p style="text-align: center;">S/2800</p>		

	comunicación más efectiva y transparente, ya que una buena comunicación facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de la empresa y permite ejecutar las tareas de manera eficiente.																				
4	<p>El desempeño, se debe aplicar un programa de mejora del desempeño, lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo objetivos claros • Retroalimentación constante • Reconocimiento y recompensa • Seguimiento y revisión 	09-09-24	08-10-24																		

VI. Conclusiones

Los trabajadores indicaron que nunca aplican la reingeniería, consideran que la gestión de calidad siempre logra un excelente rendimiento empresarial, consideran que el plan de trabajo siempre es factible para cumplir con los objetivos de la empresa, consideran que casi siempre son examinados antes de ser lanzados al mercado.

Los trabajadores mencionaron que siempre es importante el aseguramiento de calidad en la empresa, consideran que casi siempre la empresa mejora en su producción y servicio que ofrece, consideran que muy pocas veces cuenta con una eficiente capacitación de recursos humanos, consideran que casi siempre la empresa ofrece productos de calidad.

La totalidad de trabajadores indicaron que pocas veces existe una adecuada comunicación en la empresa, consideran que siempre son responsables con las actividades de la empresa, consideran que siempre brinda confianza a la hora de atender a los clientes, consideran que siempre tienen empatía con sus compañeros de trabajo.

La totalidad de trabajadores indican que siempre haber trabajado en equipo ha contribuido en su formación profesional, consideran que siempre está comprometido con el trabajo de la organización, consideran que casi siempre existe el respeto entre compañeros, considera que algunas veces tienen un gran desempeño en la organización.

Se realizó una propuesta de mejora de acuerdo a los resultados de la investigación con el propósito de mejorar el rendimiento de la empresa a través de estrategias de la gestión de calidad y clima organizacional; la propuesta de mejora se elaboró porque la empresa cuenta con los siguientes problemas: que no consideran la reingeniería, deficiencia en la capacitación a los trabajadores, poca comunicación, poco desempeño de los trabajadores en la empresa.

VII. Recomendaciones

Realizar un análisis de los procesos actuales para aplicar la reingeniería, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad, la innovación y la competitividad, lo que conducirá a un crecimiento y éxito a largo plazo en el mercado.

Utilizar métodos que ayuden con la eficiente capacitación a los trabajadores, con el objetivo de que desarrollen nuevas habilidades y conocimientos permitiendo que mejoren su desempeño en la empresa.

Realizar reuniones para mejorar la comunicación, con el objetivo de que todos los colaboradores coordinen de manera efectiva las actividades que se tiene que desarrollar en la empresa y lograr el objetivo.

Desarrollar capacitaciones utilizando estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores, con el objetivo de que tengan un buen rendimiento y que realicen sus funciones de manera eficiente y efectiva lo que será fundamental para el crecimiento de la empresa.

Elaborar una propuesta de mejora es un paso importante para impulsar el cambio dentro de la empresa, por eso se propuso: realizar un análisis de los procesos actuales, utilizar métodos que ayuden con la eficiente capacitación, realizar reuniones para mejorar la comunicación y desarrollar capacitaciones utilizando estrategias para mejorar el desempeño.

Referencias Bibliográficas

- Barrantes, M., & Socconini, L. (2023). *Manual práctico de Las 5's para ganar en calidad y productividad*. Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/230512>
- Barrón de Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/160000>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Aguero, R. Y. (2022). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Pollerías: Caso Pollería Lizeth En El Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Alvarez, I. L. (2020). *Gestión De La Calidad En La Consulta Externa Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario Externo En El Hospital General Guasmo Sur*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ayala, Y. E. (2020). *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: caso ópticas visión LENTS S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*. Ayacucho : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Bausela, H. E. (2023). *Proyecto docente: diversidad y respuesta psicopedagógica. Plan de trabajo*. Dykinson.
- Berrocal, T. F. (2023). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la pequeña empresa recreo campestre Villa Santa Rosa, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2023*. Ayacucho-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Betancourt, A. A. (2018). *Propuesta de mejoras a la organización y servicio al proceso productivo de la mini-industria procesadora de frutas*. Editorial Universitaria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/71708>
- Bordas, M. M. (2020). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid-España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Brunsteins, P. (2022). *Empatía: un debate filosófico*. Editorial Brujas. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/219973>
- Caraballo, C. C. (2023). *Pedagogía y desarrollo profesional*. Editorial Tecnocientífica Americana.

- Carrasco, M. D. (2023). *Propuesta De Mejora Del Clima Organizacional Para El Desempeño Laboral De Los Servidores Civiles De La Oficina De Recursos Humanos Del Gobierno Regional Piura, 2023*. Chimbote : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Carrión García, A., Carot Sierra, J., & Jabaloyes Vivas, J. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Castro Videla, , S., & Maqueda Fourcade, S. (2019). *Tratado de la regulación para el abastecimiento: estudio constitucional sobre los controles de precios y la producción*. Argentina: Editorial Ábaco.
- Cluster, I. (09 de 11 de 2023). *Cluster Industrial*. Obtenido de Cluster Industrial: <https://www.clusterindustrial.com.mx/noticia/6961/gestion-de-calidad-deja-en-desventaja-a-empresas-mexicanas-solo-8-mil-tienen-iso-9001>
- Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill España.
- Cortés, J. M. (2019). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB.
- Dicharry, J. (2020). *Correr con eficacia*. Editorial Paidotribo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/126192>
- Escola, M. M. (2020). *Clima organizacional y su incidencia en la rotación de personal de la empresa Estrategias y Mercado*. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Fernandez, T. T. (2023). *Propuesta De Mejora Del Clima Organizacional Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Constructoras, Distrito De Huaraz, 2023*. Chimbote-Perú: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- Flores, C. M. (2020). *Clima Organizacional en una entidad de servicios en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Colombia : Universidad Católica de Colombia.
- Greco, T. (2023). *La ley de la confianza: en las raíces del Derecho*. Dykinson. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/229951>
- Gregorio, R. N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/229656>
- Hinostroza, P. M. (2021). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Fabricación Y Comercialización De Muebles: Caso Melanil E.I.R.L. Del*

- Distrito Ayacucho, 2021. Ayacucho-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
- Huamán, V. M. (2022). *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes tours vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020. Ayacucho-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
- INACAL. (21 de 11 de 2023). *Instituto Nacional de Calidad*. Obtenido de Instituto Nacional de Calidad: <https://www.gob.pe/institucion/inacal/noticias/870077>
- Janampa, C. D. (2023). *Propuesta De Mejora Del Marketing Mix Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista De Útiles De Escritorio Y Oficina Del Jirón Grau, Ayacucho, 2023. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
- Jaya, R. A. (2023). *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 Para Repotenciar la Atención al Cliente en el Centro de Servicios Automotriz Rebuild Motors*. Guayaquil-Ecuador: Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.
- López, G. L. (2020). *Reingeniería: una nueva estrategia para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones de metalmecánica. Revista Colombiana de Ciencias Administrativas, 2 (2), 78-93*. Fundación Universitaria San Mateo.
- López, L. P. (2019). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Madrid-España: FC Editorial.
- López, M. C., & López, S. Y. (2020). *Compromiso organizacional: reto de la empresa estatal socialista*. Editorial Feijóo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/176868>
- Manzanares Cañizares, C., & González Gaya, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación*. Madrid-España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mejía, T. J. (2024). *Principios de aseguramiento de calidad para el diseño de software: innovación de procesos en las tecnologías de información*. Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación (AMIDI).
- Méndez, Á. C. (2020). *Innovación organizacional: cultura, condición para la estrategia*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

- Mendoza, C. S. (2024). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil-Ecuador : Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.
- Moirand, S. (2018). *Los discursos de la prensa diaria: observar, analizar, comprender*. Prometeo Libros. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/187880>
- Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172512>
- Moya, J. A. (2018). *La responsabilidad de los administradores de empresas insolventes (11a. ed.)*. España: Wolters Kluwer España. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/58381>
- Navarro, & Granados, M. (2023). *Investigación sobre el liderazgo pedagógico en escuelas de difícil desempeño*. Dykinson. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/253474>
- Osorio, A. K. (2020). *Evaluación del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Paniagua, R. M. (2022). *Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Repuestos Para Vehículos: Caso Empresa Representaciones Automundo S.R.L., Distrito Ayacucho, 2021*. Chimbote – Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Pazos, G. J. (2020). *Medios de comunicación: ¿al servicio de quién?* CLACSO.
- Peña, G. G. (2019). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Colombia: Ediciones USTA.
- Rodríguez de Ávila, U. E. (2021). *Emociones, inteligencias múltiples y rendimiento académico en universitarios*. Editorial Unimagdalena. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/218860>
- Rodríguez, B. E. (2020). *Gestión De Calidad Y El Clima Organizacional En La Empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito De Amarilis, Provincia Y Región De Huánuco, 2020*. Lima-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ruiz, D. R. (2022). *Por respeto*. Bonilla Artigas Editores. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/220022>
- Sanchez, B. K. (2020). *Gestión De Calidad Y Clima Organizacional En Las Mype Rubro Restaurantes, Centro De Vice, Sechura, 2019*. Piura-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Siliceo, A. A. (2021). *Liderazgo: imperativo ético*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Tiburcio Pintos, G., & Álvarez Gutiérrez, L. (2020). *Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis*. Editorial Universo Sur.
- Tinoco, S. D. (2021). *Gestión de calidad y atención al cliente en seguridad & salud ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020*. Pucallpa-Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Torres, G. C. (2019). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. IC Editorial.
- Urbano, C., & Yuni, J. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.
- Uribe, P. J. (2020). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México : Editorial El Manual Moderno.
- Yanasupo, L. R. (2023). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso marisquería Batata, Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021*. Ayacucho-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Anexos

Anexo 01: Matriz De Consistencia

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema General Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las características del control de producción en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p> <p>Identificar las características de la mejora continua en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características del liderazgo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características del trabajo en equipo en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.</p>	<p>La presente investigación no cuenta con una hipótesis, por ser de nivel descriptivo Según Barrón de Olivares y D'Aquino (2020). Menciona que no cuentan con una hipótesis porque los estudios vienen a ser descriptivos el cual permiten medir de forma autónoma las variables.</p>	<p>Variable 1 Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones X1: Control de producción X2: Mejora continua</p> <p>Variable 2 Clima organizacional</p> <p>Dimensiones X1: Liderazgo X2: Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo de propuesta</p> <p>Diseño: No Experimental-Transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 8 colaboradores</p> <p>Muestra: 8 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento de recolección de información



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE CALZADOS

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información para así proponer una propuesta de mejora en la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024.

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

Respecto a la variable: gestión de calidad

Escala:

- Siempre 5
- Casi siempre 4
- A veces 3
- Pocas veces 2
- Nunca 1

Dimensión 1: Control de producción (Reingeniería, Excelente rendimiento, Plan de trabajo, Examinar)	1	2	3	4	5
1. ¿usted considera que en la organización aplican la reingeniería?					
2. ¿usted cuenta con un excelente rendimiento en la organización?					
3. ¿usted considera que el plan de trabajo es factible para cumplir con los objetivos de la empresa?					
4. ¿usted examina los productos antes de ser almacenados en la organización?					
Dimensión 2: Mejora continua (Aseguramiento de calidad, Eficacia, Calidad de producto, Mejora de productos y servicios)					
1. ¿usted considera que el sistema de aseguramiento de calidad es importante en la organización?					
2. ¿Usted cuenta con una eficaz capacitación?					
3. ¿usted considera que la organización cuenta con productos de calidad?					
4. ¿usted mejora en su producción y en su servicio que ofrece?					



Respecto a la Variable Clima organizacional

Escala:

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

Dimensión 1. Liderazgo (Comunicación, Confianza, Empatía, Responsabilidad)	1	2	3	4	5
1. ¿usted considera que existe una adecuada comunicación dentro de la organización?					
2. ¿usted brinda la confianza necesaria a la hora de atender a un cliente?					
3. ¿usted tiene empatía con los demás trabajadores de la empresa?					
4. ¿Usted es responsable con cada una de las actividades que realiza en la organización?					
Dimensión 2. Trabajo en equipo (Desarrollo, Compromiso con el trabajo, Respeto entre compañeros, Desempeño)					
1. ¿crees que tu participación en equipo de trabajo ha contribuido en tu desarrollo profesional?					
2. ¿usted está comprometido con los objetivos de la organización?					
3. ¿usted respeta a sus demás compañeros al momento de sus labores?					
4. ¿Usted considera que los colaboradores tienen un gran desempeño en la organización?					

Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos (Validez, confiabilidad u otros)

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos	
N° DNI / CE: 33263862	Edad: 51 años
Teléfono / celular: 985967896	
Email: yymorillo@gmail.com	
Título profesional: Licenciada en Administración	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> _____	Doctorado: _____
Especialidad: Gestión Pública	
Institución que labora: Asesora académica independiente	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024.	
Autor(es): Loayza Castrejon Anthony Amador	
Programa académico: Administración	
 <i>Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos</i> LICENCIADA EN ADMINISTRACION CLAD N° 01359	
_____ Firma	_____ Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: LOAYZA CASTREJON ANTHONY AMADOR egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 73199079

Firma de estudiante

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Control de producción (Reingeniería, Excelente rendimiento, Plan de trabajo, Examinar)							
1	¿Usted considera que en la organización aplican la reingeniería?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con un excelente rendimiento en la organización?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el plan de trabajo es factible para cumplir con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted examina los productos antes de ser almacenados en la organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua (Aseguramiento de calidad, Eficacia, Calidad de producto, Mejora de productos y servicios)							
1	¿usted considera que el sistema de aseguramiento de calidad es importante en la organización?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con una eficaz capacitación?	X		X		X		
3	¿usted considera que la organización cuenta con productos de calidad?	X		X		X		

4	¿usted mejora en su producción y en su servicio que ofrece?	X		X		X		
Variable 2: Clima organizacional								
Dimensión 1. Liderazgo (Comunicación, Confianza, Empatía, Responsabilidad)								
1	¿usted considera que existe una adecuada comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
2	¿usted brinda la confianza necesaria a la hora de atender a un cliente?	X		X		X		
3	¿usted tiene empatía con los demás trabajadores de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted es responsable con cada una de las actividades que realiza en la organización?	X		X		X		
Dimensión 2. Trabajo en equipo (Desarrollo, Compromiso con el trabajo, Respeto entre compañeros, Desempeño)								
1	¿crees que tu participación en equipo de trabajo ha contribuido en tu desarrollo profesional?	X		X		X		
2	¿usted está comprometido con los objetivos de la organización?	X		X		X		
3	¿usted respeta a sus demás compañeros al momento de sus labores?	X		X		X		

4	¿Usted considera que los colaboradores tienen un gran desempeño en la organización?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Recomendaciones:.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()
 Nombres y Apellidos del experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos DNI: 33263862

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Ficha de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo

N° DNI / CE: 32888279

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email: Robert.rubio.castillo@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Es salud Chimbote

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

Autor(es):

Loayza Castrejon Anthony Amador

Programa académico:

Administración



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Robert Rubio Castillo

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: LOAYZA CASTREJON ANTHONY AMADOR egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 73199079

Firma de estudiante

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Control de producción (Reingeniería, Excelente rendimiento, Plan de trabajo, Examinar)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted considera que en la organización aplican la reingeniería?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con un excelente rendimiento en la organización?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el plan de trabajo es factible para cumplir con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted examina los productos antes de ser almacenados en la organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua (Aseguramiento de calidad, Eficacia, Calidad de producto, Mejora de productos y servicios)							
1	¿usted considera que el sistema de aseguramiento de calidad es importante en la organización?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con una eficaz capacitación?	X		X		X		
3	¿usted considera que la organización cuenta con productos de calidad?	X		X		X		

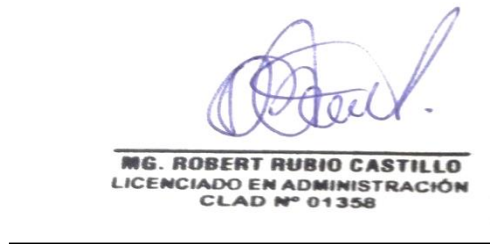
4	¿usted mejora en su producción y en su servicio que ofrece?	X		X		X		
Variable 2: Clima organizacional								
Dimensión 1. Liderazgo (Comunicación, Confianza, Empatía, Responsabilidad)								
1	¿usted considera que existe una adecuada comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
2	¿usted brinda la confianza necesaria a la hora de atender a un cliente?	X		X		X		
3	¿usted tiene empatía con los demás trabajadores de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted es responsable con cada una de las actividades que realiza en la organización?	X		X		X		
Dimensión 2. Trabajo en equipo (Desarrollo, Compromiso con el trabajo, Respeto entre compañeros, Desempeño)								
1	¿crees que tu participación en equipo de trabajo ha contribuido en tu desarrollo profesional?	X		X		X		
2	¿usted está comprometido con los objetivos de la organización?	X		X		X		
3	¿usted respeta a sus demás compañeros al momento de sus labores?	X		X		X		

4	¿Usted considera que los colaboradores tienen un gran desempeño en la organización?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Recomendaciones:.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo DNI: 32888279



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julio César Cerna Izaguirre

N° DNI / CE: 06453403

Edad: 64 años

Teléfono / celular:943900811

Email: kimbara_60@ Hotmail.com

Título profesional: Lic. En Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

Autor(es):

Loayza Castrejon Anthony Amador

Programa académico:

Administración



Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio Cesar Cerna Izaguirre

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: LOAYZA CASTREJON ANTHONY AMADOR egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 73199079

Firma de estudiante

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Control de producción (Reingeniería, Excelente rendimiento, Plan de trabajo, Examinar)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted considera que en la organización aplican la reingeniería?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con un excelente rendimiento en la organización?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el plan de trabajo es factible para cumplir con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted examina los productos antes de ser almacenados en la organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Mejora continua (Aseguramiento de calidad, Eficacia, Calidad de producto, Mejora de productos y servicios)							
1	¿usted considera que el sistema de aseguramiento de calidad es importante en la organización?	X		X		X		
2	¿Usted cuenta con una eficaz capacitación?	X		X		X		
3	¿usted considera que la organización cuenta con productos de calidad?	X		X		X		

4	¿usted mejora en su producción y en su servicio que ofrece?	X		X		X		
Variable 2: Clima organizacional								
Dimensión 1. Liderazgo (Comunicación, Confianza, Empatía, Responsabilidad)								
1	¿usted considera que existe una adecuada comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
2	¿usted brinda la confianza necesaria a la hora de atender a un cliente?	X		X		X		
3	¿usted tiene empatía con los demás trabajadores de la empresa?	X		X		X		
4	¿Usted es responsable con cada una de las actividades que realiza en la organización?	X		X		X		
Dimensión 2. Trabajo en equipo (Desarrollo, Compromiso con el trabajo, Respeto entre compañeros, Desempeño)								
1	¿crees que tu participación en equipo de trabajo ha contribuido en tu desarrollo profesional?	X		X		X		
2	¿usted está comprometido con los objetivos de la organización?	X		X		X		
3	¿usted respeta a sus demás compañeros al momento de sus labores?	X		X		X		

4	¿Usted considera que los colaboradores tienen un gran desempeño en la organización?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Recomendaciones:.....

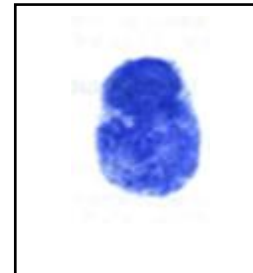
Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg Julio César Cerna Izaguirre DNI: 06453403




Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024

Personas Encuestadas	GESTIÓN DE CALIDAD								SUMA
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	
colaborador 1	2	5	5	5	5	3	5	5	35
colaborador 2	1	5	5	5	5	3	5	5	34
colaborador 3	1	5	5	5	5	2	4	5	32
colaborador 4	1	5	5	5	5	2	4	5	32
colaborador 5	1	5	5	5	5	2	4	5	32
colaborador 6	1	5	5	5	5	2	4	5	32
colaborador 7	1	5	4	5	4	2	4	5	30
colaborador 8	1	4	4	4	4	2	4	4	27
VARIANZAS	0.11	0.11	0.19	0.11	0.19	0.19	0.19	0.11	

ESCALA UTILIZADA

FORMULA

Siempre= 5
Casi siempre= 4
A veces= 3
Pocas veces= 2
Nunca= 1

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

(símbolo sumatoria)

α (Alfa) =	0.88124
K (Número de Items) =	8
Vi (Varianza de cada ítem) =	1.19
Vt (Varianza total) =	5.19

INTERPRETACIÓN:

El nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos según el intervalo del Alfa de Cronbach, es buena.

Personas Encuestadas	CLIMA ORGANIZACIONAL								SUMA
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	
colaborador 1	3	5	5	5	5	5	5	3	36
colaborador 2	3	5	5	5	5	5	5	3	36
colaborador 3	2	5	5	5	5	5	5	3	35
colaborador 4	2	5	5	5	5	5	5	3	35
colaborador 5	2	5	5	5	5	5	5	2	34
colaborador 6	2	5	5	5	5	5	5	2	34
colaborador 7	2	4	5	4	5	4	4	2	30
colaborador 8	2	4	5	4	4	4	4	2	29
VARIANZAS	0.19	0.19	0.00	0.19	0.11	0.19	0.19	0.25	

ESCALA UTILIZADA

FORMULA

Siempre= 5
Casi siempre= 4
A veces= 3
Pocas veces= 2
Nunca= 1

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

(símbolo sumatoria)

α (Alfa) =	0.90512
K (Número de Items) =	8
Vi (Varianza de cada ítem) =	1.30
Vt (Varianza total) =	6.23

INTERPRETACIÓN:

El nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos según el intervalo del Alfa de Cronbach, es buena.



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

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

La presente investigación se titula: _____ y es dirigido por Loayza Castrejon Anthony Amador, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

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

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información) _____



Chimbote, 20 de junio del 2024

CARTA N° 0000001039- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles De Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA TIENDA DE CALZADOS, HUAMANGA, AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en los COLABORADORES, a cargo de ANTHONY AMADOR LOAYZA CASTREJON, perteneciente a la Escuela Profesional de la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 73199079, durante el periodo de 15-04-2024 al 30-04-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Loayza Castrejon Anthony Amador, identificado con DNI 73199079 con domicilio real en Jr. Huascar, Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) bachiller con código de estudiante 3111161231 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de ciencias e ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Propuesta de mejora en la gestión de calidad y clima organizacional en una tienda de calzados, Huamanga, Ayacucho, 2024. Fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad



Ayacucho, 28 de marzo del 2024



Firma del estudiante/bachiller

Huella Digital

DNI: 73199079