



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL BAJO EL
ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO EJECUCIÓN DE OBRAS: CASO
INVERSIONES DFER E.I.R.L. DISTRITO SATIPO, 2021.

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

AUTOR

FERNANDEZ MEZA, NELIDA JACKELYN

ORCID: 0000-0003-3879-7054

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Fernández Meza, Nelida Jackelyn

ORCID: 0000-0003-3879-7054

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer de corazón a Dios, por cuidar de mi familia y de mí en todo momento, y por poder guiarme en esta etapa de trayectoria universitaria que conllevo, como también agradecer a mis padres por brindarme el apoyo desde un comienzo, el cual será recompensado ya que les debo todo a ellos. Y por último agradecer a cada uno de los Mg que me guiaron y me inculcaron a como poder realizar el presente proyecto.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi familia en general por el apoyo que me brindaron en todo momento y por qué fueron el motivo en todo momento a seguir adelante, el cual me conllevaron a tener resultados muy óptimos y favorables profesionalmente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CARÁTULA.....	I
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	II
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	III
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIO	IV
5. ÍNDICE DE CONTENIDO.....	V
6. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	VII
7. RESUMEN Y ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	x
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teoricas	33
III. HIPOTESIS.....	48
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1. Diseño de la investigación.....	49
4.2. Poblacion y muestra.....	50
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.5. Plan de análisis.....	53
4.6. Matriz de consistencia	54
4.7. Principios éticos.....	56

V. RESULTADOS

5.1 Resultados57

5.2 Análisis de resultados.....63

VI. CONCLUSIONES.....67

VII. RECOMENDACIÓN.....69

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS: 84

Anexos:..... 94

Anexo 1: Cronograma de actividades 94

Anexo 2: Presupuesto..... 95

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos. 96

Anexo 4: Carta a los expertos 98

Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de crobach). 108

Anexo 6: Consentimiento informado 109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de satisfacción al cliente de la variable clima laboral en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.	57
Tabla 2. Características de la mejora continua de la variable Clima laboral en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021	58
Tabla 3. Características de la dirección de la variable Clima laboral en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.	59
Tabla 4. Características del liderazgo de la variable Clima laboral en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021	60
Tabla 5. Propuesta de mejora del clima laboral en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La constructora cuenta con personal capacitado.	110
Figura 2: El persona es orientado para lograr sus objetivos.....	110
Figura 3: Los trabajadores se adaptan facil a su labor	111
Figura 4: Los trabajadores laboran según a un cronograma de actividades.....	111
Figura 5: La empresa cuenta con sistemas modernas.	112
Figura 6: Los proyectos son culminados en la fecha establecida.....	112
Figura 7: Cada cargo cuenta con puesto especifico de lugar	113
Figura 8: Se da informacion veridica de las labores.	113
Figura 9: Se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador	114
Figura 10: Los trabajadores controlan su temperamento cuando hay falencias.....	114
Figura 11: Los colaboradores tiene claro la meta propuesta.....	115
Figura 12: Los trabajadores tien una motivacion	115
Figura 13: Los colaboradores tienen orientacion de profesionales para las actividades.	116
Figura 14: Los colaboradores son comprometidos con sus responsabilidades	116

RESUMEN

La presente investigación es titulada, “Propuesta De Mejora Del Clima Laboral Bajo El Enfoque De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Ejecución De Obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.” el cual se planteó como objetivo general, identificar las características de la propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de la Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. El alcance del estudio fue a nivel del distrito de Satipo. Referente a la metodología se utilizó el diseño de la investigación no experimental; la investigación fue, descriptivo de forma transversal de propuesta. La población; estuvo conformada por 12 partícipes que integran en la constructora. Muestra; la investigación fue de tipo no probabilístico y por conveniencia, el cual estará conformado por 12 trabajadores de la empresa. Tiene la técnica de la encuesta; y el instrumento de 14 preguntas. En cuanto a los resultados que se obtuvieron sobre la satisfacción al cliente es que un 58.33 manifestaron que muy pocas veces son orientados para lograr objetivos y un 8.33 que nunca son orientados para lograr objetivos. Se llegó a la conclusión que en la empresa los trabajadores no son orientados para poder lograr metas propuestas, como también los trabajadores no siempre laboran de acuerdo a una organización el cual perjudica a la organización de una u otra manera.

Palabras clave: Clima laboral _ Comunicación _ Liderazgo

ABSTRACT

The present investigation is entitled, "Proposal for the Improvement of the Labor Climate Under the Quality Management Approach in Micro and Small Companies, Works Execution Item: Dfer E.I.R.L. Investment Case, Satipo District, 2021." which was raised as a general objective, to identify the characteristics of the proposal to improve the working environment under the approach of Quality Management in micro and small companies, work execution category: Dfer E.I.R.L. Investment Case, Satipo District, 2021. The scope of the study was at the level of the Satipo district. Regarding the methodology, the non-experimental research design was used; The research was cross-sectional, descriptive of the proposal. The sample population: the technique; that was carried out was through the survey. The instrument that was applied was a questionnaire of 19 questions. The population; It was made up of 12 participants that make up the construction company. Show; The investigation was of a non-probabilistic type and for convenience, which will be made up of 14 company workers. Regarding the results that were obtained on customer satisfaction, 58.33 stated that they are rarely oriented to achieve objectives and 8.33 that they are never oriented to achieve objectives. It was concluded that in the company the workers are not oriented to be able to achieve the proposed goals, as well as the workers do not always work according to an organization which harms the organization in one way or another.

Keyword: Work environment _ Communication _ Leadership

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas y los negocios tienen muchas competencias en el mercado, ello también se debe a la calidad y satisfacción que se le brinda al cliente, la gestión de la calidad es primordial para que una empresa pueda tener un aseguramiento de emprendimiento exitoso. Según Velasco, (2018) menciona que un sistema de gestión de la calidad correctamente implementado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo. (p.23)

La problemática que se obtuvo a nivel internacional en estos últimos años fue la crisis por el covid-19 el cual fue motivo que todas las organizaciones de diversos rubros paralizaran sus actividades, el cual afectó económicamente a los colaboradores hasta las diversas entidades sean pequeñas o grandes sin importar ninguna condición, todos fuimos afectados de distintas maneras.

A nivel nacional, en Perú la problemática es que se tiene más de 2.5 millones de micro y pequeñas empresas formales e informales, el número total de MYPES formales al mes de noviembre del 2007 ascendió a 648, 147 (98.35%) del universo empresarial formal, creciendo entre el 2001 y 2004 en un 29%, en cambio las medianas y grandes empresas solo están representadas el 1,5% y su crecimiento en el mismo periodo fue del 48%. (Hernández, 2018 p.234). A nivel local la problemática según a los datos estadísticos obtenidos de empresas manufacturadas son lo siguiente; de un total de empresas manufacturadas activas se encuentra un 3,497 (84.8%) que tienen la condición de Persona Natural, y por otro lado un 626 (15.2%) tienen Persona Jurídica.

En Satipo, se realizó la investigación en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso Inversiones Dfer E.I.R.L. que se encontraron diversas problemáticas en el cual son relacionados con el clima laboral, ya que la mayoría de colaboradores no se sienten a gustos en el ambiente que laboran, ello se da por muchos factores, como una mala organización, no se

cumplen la metas propuesta, ya que no se brinda un balance de la situación en que se están avanzando las obras y no hay una motivación para que puedan realizar sus actividades con más entusiasmo. Ya que en la actualidad hay una competencia elevada en ese rubro, el cual se busca poder discernir el motivo que ayudaría a poder diferenciarse de las demás constructoras, buscando así ser el más optado por los clientes, con ello también poder tener una óptima y eficaz gestión de calidad

Como Enunciado del problema General se planteó: ¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021?”.

Para dar solución a la problemática se planteó como objetivo general elaborar la propuesta de mejora de las características del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en las micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021. Para cumplir con ello, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los sistemas relacionales del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. Identificar las características de la estructura del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. Enunciar las características de la comunicación del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021. Definir las características del liderazgo del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. Y Elaborar una propuesta de plan de

mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021

Esta investigación se justifica de manera teórica ya que la investigación describió las distintas características del clima laboral en la empresa Inversiones Dfer E.I.R.L. de esa manera poder identificar las falencias y buscar tener una mejora en la interacción con los distintos colaboradores de la empresa constructora. Del mismo modo como justificación practica la investigación que se realizó, ayudará de mucho para que la empresa rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, pueda brindar proyectos de una mejor calidad en sus obras, con un mejor clima laboral; para ello se pondrá en conocimiento al respecto de una buena dirección, donde se orientara de cómo se puede encaminar mejor para conseguir objetivos trazados de la empresa, para no tener inconvenientes durante su ejecución, como también tener una mejora continua en la organización, ya que con todo lo mencionado se lograra tener un mejor lugar en el mercado, ya que hoy en día todo viene hacer competencia, con todo lo mencionado, la empresa lograra poder ser más requerido por los proveedores de los proyectos. Por otro lado, como justificación metodológica en la presente investigación se buscará brindar soluciones con respecto a la gestión de la calidad por medio de orientaciones y distintas estrategias que se investigará mediante distintas fuentes confiables, por parte del estudiante, el cual será aplicado para poder adquirir distintas capacidades de mejora en la empresa, buscando así tener un mayor rendimiento en el mercado de ese rubro.

La presente investigación de tesis cuenta con la siguiente metodología: Diseño de la investigación. No experimental: no se manipulará ninguna variable, se buscará indagar y describir cómo se relacionan las variables. Corte transversal; descriptivo de propuesta La población está conformado por 12 trabajadores de la empresa. La muestra es no probabilística y por conveniencia que estará conformado por 12 trabajadores de la empresa. Técnica: Será mediante la encuesta El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es un

cuestionario de 14 preguntas. La presente investigación, es de confiabilidad ya que la autora recaudara información de fuentes confiables el cual ayudara a la organización a mejorar el clima laboral con la ayuda de la propuesta de mejora que se planteó. En cuanto a los resultados que se obtuvieron sobre la satisfacción al cliente es que un 58.33 % manifestaron que muy pocas veces son orientados para lograr objetivos y un 8.33 % que nunca son orientados para lograr objetivos. Según a todo lo recopilado se llega a conclusión que, en la organización, los integrantes de la constructora no son orientados para lograr metas propuestas, el cual genera a que los trabajadores no estén en un nivel de capacidad para brindar servicios, lo más fundamental de poder dirigir la empresa es tener una organización óptima para poder llevar a cabo los propósitos trazados que tiene la constructora, ya que ello ayudara a tener un clima laboral más óptimo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes

Antecedente Internacional

Variable 1. Clima laboral

Rosales (2020) elaboro una investigación titulada *“El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del gad provincial de cotopaxi”* Tiene como objetivo de evaluar el clima organizacional de la institución y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores. La metodología es transcendental que los colaboradores se sientan satisfechos con el ambiente laboral de la institución. Para medir la variable Clima Organizacional se consideró el Test de Clima Laboral de Sonia Palma que consta de 50 ítems. Y el instrumento es de tipo Likert. Se llego a la conclusión se llegó que ambas dimensiones del cuestionario se encuentran en un inadecuado nivel, demostrando entonces que la satisfacción dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi requiere atención para aumentar los niveles y así obtener una satisfacción adecuada de cada colaborador.

Zambrano (2019) realizo una investigación titulada *“Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integra la las víctimas (sede bogotá)”* de la universidad externado de Colombia realizo una investigación con el objetivo de establecer la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios directivos y asesores de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas de la sede central en Bogotá, La metodología de la investigación es de tipo mixta, pues se combinarán técnicas, métodos, conceptos de tipo cuantitativo y cualitativo en una misma investigación, la investigación es también descriptiva, es no experimental, porque se recogen los datos relacionados de las variables que conforman el clima organizacional y luego se describen los elementos principales de satisfacción laboral, sin manipular la información. En la primera fase,

la investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo, correlacional, transversal o transeccional. De acuerdo con los resultados de la investigación, se llegó a la conclusión que los servidores se sienten satisfechos en la UARIV, pues tienen una percepción positiva en torno a los factores y a las funciones que realizan, sus relaciones con los líderes, los espacios de participación, la orientación organizacional, y las relaciones interpersonales. De esta manera, la percepción general es la de un ambiente positivo y aceptable. Sin embargo, todas las subcategorías estudiadas, aunque no tienen una percepción negativa, son susceptibles de mejorar, más aún teniendo en cuenta que se acaba de presentar un cambio en el gobierno nacional, lo cual implica procesos de acomodación, transformación estratégica y evolución que pueden llegar a afectar el clima organizacional.

Parda; Cerda (2018) realizó una investigación de investigación titulada “*Clima laboral y engagement aplicado en la empresa coopelan ltda.*” la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Engagement y Clima Laboral en la En investigación tiene como objetivo determinar el nivel de Engagement y Clima Laboral en la Empresa Coopelan Ltda. Se aplicó a una muestra de 47 trabajadores la Utrecht Work Engagement Survey, de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Litwin y Stringer (1968). Las principales conclusiones son que Coopelan Ltda. necesita mejorar notoriamente sus niveles de clima laboral, especialmente en sus colaboradoras mujeres y en el área administrativa

Variable 2. Gestión de calidad

Lucero (2020) realizó un proyecto de investigación titulado “*Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*”. De la universidad Andina Simón Bolívar. Realiza una tesis para optar Maestría en Administración de Empresas. La investigación tiene como objetivo analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el Norte de Quito, proponiendo un modelo

genérico de gestión de calidad. La tesis tiene como metodología las siguientes descripciones: se basó en un método exploratorio-descriptivo debido que está basado en el levantamiento de información a través de entrevistas in situ de las pequeñas y micro empresas automotrices en el sector norte de Quito. El universo obtenido es de 41 empresas, se procede a determinar el tamaño de muestra utilizando el muestreo por conveniencia, este muestreo se los realiza cuando la investigación es de tipo cualitativa. “En las investigaciones cualitativas, el muestreo sugerido es del tipo No Probabilístico, porque la probabilidad de selección de la unidad muestra no es igual y tampoco es conocida. Llegando a si a la conclusión del cumplimiento con el objetivo principal de la investigación, el cual permitió analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el norte de Quito, de igual forma se consiguió desarrollar los objetivos específicos inicialmente previstos. El estado del arte en el tema de calidad de Pymes de servicio se ha analizado en este documento, encontrando el modelo de sistema de gestión de calidad más utilizado y recomendable de implementar en base a la Normativa ISO 9001:2015, el cual presenta varios beneficios como es la estandarización y certificación de sus procesos, su método está basado en mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes.

López (2020), ejecutaron un proyecto de investigación titulado “*Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*” De la Universidad Andina Simón Bolívar. Realizo una tesis para optar, Maestría en Gerencia. La presente investigación tiene el objetivo de, es la propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa, que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Montebello, ubicada en el Valle de Los Chillos, provincia de Pichincha. Para su análisis se aplicó un método cualitativo de investigación, donde se segmentó la organización para determinar cómo se encuentra, en este caso de estudio, se usó listas de verificación, el aporte

de un grupo focal e informantes calificados generalmente dueños de los diferentes procesos, el resultado fue conseguir el diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa. Durante el desarrollo del presente trabajo se alcanzó el objetivo de proponer un diseño para el sistema de gestión de la calidad educativa bajo la norma de calidad ISO 21001:2018 que abarca a la ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Montebello, y de implementarse con efectividad, sería una de las primeras organizaciones en el Ecuador en utilizarla, de esa manera queda claro cuál es el sistema de gestión de calidad que le permite estar a la institución a nivel de las mejores prácticas internacionales. Dentro de los hallazgos se identificó las diferencias entre las normas de calidad ISO 9001:2015 y la ISO 21001:2018 y al realizar un análisis comparativo el cual consistió en cotejar cada norma, se apreció que la norma ISO 9001:2015 se encuentra integrada en la 21001:2018. Esto quiere decir que, substancialmente toda la norma ISO 9001:2015 se encuentra representada en la 21001:2018. El porcentaje de diferencia entre las normas es mínimo, por lo que se realizó el diseño del sistema de gestión para la Unidad Educativa Montebello únicamente en base a la norma a ISO 21001:2018.

Monteros (2019), realizó una investigación titulada *“Propuesta de un modelo para las etapas de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el estándar internacional: NTE ISO 9001-2015”* De la Universidad Andina Simón Bolívar. Donde realizó una tesis para optar Maestría en Administración de Empresas. Teniendo el objetivo principal de este trabajo será proponer un modelo para las etapas de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma internacional NTE ISO 9001-2015 que apoye a Coris del Ecuador S.A. en la gestión de sus procesos de forma eficaz, eficiente y productiva. La metodología de la investigación, es considerada exploratorio por que se realizará una auditoría de diagnóstico a la gestión actual y es descriptiva pues se detallará los hallazgos encontrados en la auditoría. El estudio consiste en una investigación de campo en la que se levantará una auditoría del estado actual de Coris del Ecuador S.A. con el objetivo de Diseñar

el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTE ISO 9001-2015. Tiene una muestra definida por la población debido a que el sistema de gestión abarca todos los procesos ejecutados actualmente por la compañía. Llegando a la conclusión; que un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades del día a día de la organización; para que su implementación y mantenimiento de acuerdo a lo que indica la Norma NTE ISO 9001-2015, conlleve el compromiso de los colaboradores para hacer las cosas bien a la primera, sin la necesidad de requerir grandes inversiones, ni incrementar la estructura actual. El levantamiento de una línea base permitió identificar las brechas existentes en el sistema actual y lo que se requiere documentar e implementar para dar cumplimiento a la norma NTE ISO 9001:2015.

Antecedente Nacional

Variable 1. Clima laboral

Sosa & Rossi (2021) realizaron una investigación titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021*” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. La metodología utilizada para este estudio fue del tipo de Investigación Correlacional, el diseño de la Investigación no experimental y transversal ya que buscó el grado de relación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” con un enfoque cuantitativo. La muestra del estudio estuvo conformada por 52 trabajadores. Se recurrieron a dos cuestionarios tipo Likert, herramienta que permitió crear distintas opciones para la selección de cada respuesta. Las encuestas fueron virtuales, las que permitieron evidenciar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas Retail de Lima Metropolitana, Perú con un resultado óptimo. Se aplicó alfa de Cronbach, en la prueba de normalidad el coeficiente de correlación que se obtuvo Rho de Spearman =0,863; p= 0.000, los resultados indicaron una correlación alta y positiva.

Ruiz (2021) realizó una investigación titulada “*Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-essalud, Lambayeque-perú, 2019*” tiene el objetivo de encontrar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital II Luis Heysen Inchaustegi. Tiene como metodología lo siguiente; es correlacional, con un cuestionario y escalamiento tipo Likert. La técnica utilizada fue la encuesta, mediante cuestionarios y se llegó a la conclusión que existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas. En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación pues el Tau b de Kendall es de $p = 0,097 > 0,05$. Esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por Servir respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del POI, no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación.

Panduro & Solsol (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional en trabajadores de la institución educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018*” la investigación tiene como objetivo evaluar el Clima Organizacional en los trabajadores de la Institución Educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018. Cuenta con una metodología de tipo descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal. La población lo conformo 40 Trabajadores de la Institución Educativa El Milagro y la muestra la conformaron el 100 % de la población. Es decir, los 40 Trabajadores. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva. Los resultados muestran que; El clima organizacional es regular en los Trabajadores de la Institución Educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018. Llegando a la conclusión que el Clima Organizacional es regular en los trabajadores de la Institución Educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018, en cuanto a la Motivación esta

dimensión es regular con un 52% en los trabajadores de la Institución Educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018, en cuanto a las Relaciones Interpersonales esta dimensión es regular con un 59% en los trabajadores de la Institución Educativa El Milagro, San Juan Bautista del año 2018.

Variable 2. Gestión de calidad

Acuña (2020) planteo una investigación titulada, *“Gestión de calidad y competitividad en las mype rubro restaurantes del centro de Ayabaca, 2020”*. De la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Realizo una tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Teniendo el objetivo general de poder determinar las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Ayabaca, 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 05 restaurantes. La población fue infinita, para ambas variables: gestión de calidad y competitividad; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Llegando a la conclusión de la gestión de calidad, se caracteriza básicamente por indagar sobre la experiencia de los clientes y mediante ello mejorar los servicios ofrecidos; asimismo, incrementar la calidad de servicios mejorando la imagen de los productos y servicios. Mientras que la competitividad, se caracteriza por ambientes idóneos y ubicación estratégica; además de la satisfacción de las preferencias y necesidades; manteniendo una relación de precio calidad.

Huamani y Montañez (2019). Ejecutaron una investigación que tiene como título *“Influencia del sistema de gestión de la calidad iso 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las mypes exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018”* Los autores realizaron una tesis con el fin de optar el grado académico de bachiller en: Ingeniería Industrial. Teniendo el objetivo de analizar la influencia que tienen los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001:2015 en la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, de tal manera que aporte al conocimiento de los empresarios a la adopción de un sistema de gestión de calidad para exportar productos competitivos al mercado global. Su metodología fue la siguiente: el tipo de investigación realizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo; cuantitativo porque se tomaron datos estadísticos elaborados por entes expertos en el tema como el INEI, SUNAT, PRODUCE, COMEXPERÚ y Cualitativo porque se tomó información bibliográfica extraída de libros, revistas, artículos referentes al tema. Obteniendo a si la conclusión de los beneficios de la aplicación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una MYPE, según la encuesta elaborado por INACAL en el año 2017 son: El mejoramiento de su posición en el mercado, es decir, se incrementa significativamente la diferenciación del producto debido a la mejor satisfacción de los atributos del producto que el cliente necesita frente a los productos de otros competidores, el 97.5% de las MYPES encuestadas experimentaron un beneficio positivo en 45% en la producción de sus productos ya que se redujeron las piezas defectuosas, el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos de producción.

Huamani y Montañez (2019). “Influencia del sistema de gestión de la calidad iso 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las mypes exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018” Universidad Católica San Pablo. Los autores realizaron una tesis con el fin de optar el grado académico de bachiller en: Ingeniería Industrial. Teniendo el objetivo de analizar la influencia que tienen los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, de tal manera que aporte al conocimiento de los empresarios a la adopción de un sistema de gestión de calidad para exportar productos competitivos al mercado global. Su metodología fue la siguiente: el tipo de investigación realizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo; cuantitativo porque se tomaron datos estadísticos elaborados por entes expertos en el tema

como el INEI, SUNAT, PRODUCE, COMEXPERÚ y Cualitativo porque se tomó información bibliográfica extraída de libros, revistas, artículos referentes al tema. Obteniendo a si la conclusión de los beneficios de la aplicación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una MYPE, según la encuesta elaborado por INACAL en el año 2017 son: El mejoramiento de su posición en el mercado, es decir, se incrementa significativamente la diferenciación del producto debido a la mejor satisfacción de los atributos del producto que el cliente necesita frente a los productos de otros competidores, el 97.5% de las MYPES encuestadas experimentaron un beneficio positivo en 45% en la producción de sus productos ya que se redujeron las piezas defectuosas, el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos de producción.

Antecedente Regional

Variable 1. Clima laboral

Almonacid (2021) realizó un proyecto de investigación titulada "*Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo - La Merced, 2021*". La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo - La Merced, 2021. La metodología de investigación de la presente tesis fue de enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica, de nivel correlacional- causal. La población objetivo estuvo conformado por 51 trabajadores administrativos de diversas áreas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo -La Merced. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados, con escala de Likert, los cuales se aplicaron a la población objetivo del estudio. Ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de juicio de expertos y los veredictos fueron de aprobados; asimismo, se calculó la confiabilidad de los cuestionarios con la técnica Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,852 y 0,868 para ambos

cuestionarios de las variables Clima laboral y Desempeño del personal respectivamente, lo cual indicó que los instrumentos eran altamente confiables para su aplicación. Se concluyó que el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo- La Merced, 2021. Donde se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,897; lo cual indica una correlación e influencia significativa y directa y a la vez muy alta entre ambas variables.

Santos (2021) elaboro una investigación titulada “*Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021*” Su objetivo identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Se utilizó como método general el método científico, como método específico el método hipotético deductivo, tipo básica, nivel descriptivo, diseño descriptivo comparativo. Se aplicó el instrumento cuestionario de escala que consta de 50 preguntas, la técnica utilizada fue la encuesta, para el procesamiento de datos, se empleó el procesador estadístico programa IBM SPSS. Se realizó a una población de 70 trabajadores, profesionales universitarios y técnicos, de edades de 21 a 60 años; según los resultados obtenidos. La puntuación z de 7,70 se encuentra dentro del área de rechazo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podríamos concluir que no existe diferencia entre ambas sedes; se recomienda seguir fortaleciendo el clima laboral de los colaboradores a través del trabajo en equipo, capacitaciones, talleres, motivándolos en cuanto a su desempeño, a fin de que los trabajadores brinden una adecuada atención al cliente. Palabras clave: clima laboral, salud ocupacional, trabajadores, clínica Natclar, Pasco, Huancayo.

Pillaca (2019) realizo una investigación titulada “*Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs*

Consultores y Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019” tiene como objetivo describir las características del clima laboral en la micro y pequeñas empresas rubro consultoría y ejecución de obra en general, caso empresa: Lucs Consultores y Contratistas Generales S.R.L del distrito de Ayacucho, 2019. La metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel de investigación descriptiva con un diseño no experimental-transversal. Con una población finita, la micro y pequeña empresa Lucs Consultores y Contratistas Generales S.R.L con una muestra de 18 trabajadores, técnica utilizada es la encuesta, como instrumento el cuestionario que consta de 24 preguntas. Los resultados obtenidos: comportamiento organizacional (rendimiento laboral) eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente en todas las áreas un 66.67% casi siempre, se practica el liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre, se pone en práctica los valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la micro y pequeña empresa Lucs Consultores y Contratistas Generales S.R.L, un comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, y se practican los valores y el liderazgo.

Variable 2. Gestión de calidad

Navarro (2019) en su investigación titulada “*Control interno y gestión de la calidad en los procesos de otorgamiento de créditos en la agencia 076 de la Caja Huancayo*” de la Universidad Continental. Realizo una tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. La investigación tiene el siguiente objetivo de describir las actividades realizadas como auxiliar de soporte de negocios, así como dar propuestas de solución a los problemas encontrados en la institución, esto en función a las competencias profesionales adquiridas a lo largo de la carrera. Asimismo, el objetivo principal del auxiliar de soporte de negocios es el de verificar la información consignada por parte de los asesores de negocios, ejerciendo el rol de control interno previo al desembolso con la finalidad de prevenir los

riesgos de mora u omisión de los créditos otorgados. El presente informe se basa en el método analítico- sintético ya que éstas dos metodologías complementarias permiten cumplir con los objetivos propuestos del presente 50 informe; el instrumento utilizado es de registro.

Concluyendo que la Caja Huancayo es una entidad micro financiera de propiedad de la Municipalidad Provincial de Huancayo, que fue creada el 4 de junio del 1986, iniciando su funcionamiento el 8 de agosto de 1988. Al 2017 contó con 132 agencias que se encuentran ubicada en todas las regiones del Perú y 1 oficina principal ubicada en la ciudad de Huancayo. Considerando su Estatuto se dedica a operaciones de intermediación financiera. El objeto social de la entidad es de captar recursos del público y realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a la pequeña y microempresa y estratos de población que no puede acceder a financiamiento. 2. La cartera de morosidad de la Caja Huancayo llegó a 3.38% el menor valor respecto a las demás cajas en el Perú. La provisión de la cartera se encuentra por encima del 152.02%.

Rodríguez (2018) en su investigación titulada “*Gestión y calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de quero*” De la Universidad Peruana los Andes, realizo una tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Sistemas. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. Se utilizó el método específico, el método Inductivo porque se obtuvieron conclusiones generales a partir de la particularización específica de hechos que determinan el mejoramiento mediante. El nivel de la investigación es correlacional. El diseño de investigación es correlacional de corte transversal. Tiene una población que está conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital De San José De Quero en una semana de atención que fueron 50 personas. Sus muestras fueron menores de edad, que en este caso fueron 08 personas que no accedieron a ser encuestados que fueron 12 personas De esta manera la muestra quedó conformada por 30

usuarios. Llegando de tal manera a la conclusión donde se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017. (r calculada $0.399 > r_{crítica} = 0.3620$) 2. Se ha determinado que existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017.

Inga (2019), realizó una investigación titulada “*Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Banco Azteca S.A.-Agencia Huancayo – 2017.*” La investigación tiene el objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en la fidelidad del cliente en el Banco Azteca S.A. Huancayo, 2017. La investigación cuenta con las siguientes metodologías: el nivel descriptivo - correlacional, pues se pretende identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelidad del cliente en el Banco Azteca S.A. Huancayo. El presente trabajo tiene como diseño de investigación no experimental. En la presente investigación, la población es infinita; la cual se encuentra constituida por clientes del Banco Azteca S.A. Agencia Huancayo quienes cuentan ya con un crédito personal. La muestra está determinada por personas, entre varones y mujeres a partir de los 18 años de edad hasta los 65 años, cuya condición socioeconómica es de nivel medio y bajo. El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario. La técnica que se utilizara en la presente investigación es la encuesta. De tal forma la investigación llego a la conclusión que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y la fidelidad del cliente en el Banco Azteca S.A. Agencia Huancayo, 2017 y para afirmarlo se tiene que el coeficiente de contingencia C de Pearson entre la calidad del servicio y la fidelidad del cliente es $0,742$ el cual revela que la relación entre ambas variables es alta $[0,6 \text{ a } 0,8]$. Asimismo, se determinó también que la calidad de servicio en la empresa en estudio es deficiente, por consecuencia la fidelidad de los clientes es baja, lo cual se ve reflejado en la pérdida significativa de clientes en los cuatro últimos meses. Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, la presente investigación

demuestra que existe una relación directa con la fidelidad del cliente lo que quiere decir que si las dimensiones generan más valor se ira aumentado la fidelidad del cliente, en este caso existe un preocupante, ya que en su mayoría los clientes consideran que dichas dimensiones son malas, en cuanto a la tangibilidad, el principal factor de descontento de los clientes está relacionado con la inadecuada uniformidad e identificación de los colaboradores, la mayoría de veces el colaborador no porta el uniforme característico de la empresa ni sus gafetes de identificación respectivos.

Antecedente local

Variable 1. Clima Laboral

Huamán (2021) realizo una investigación titulada “*Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 UGEL Satipo, Junín 202*” tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 UGEL Satipo, Junín 2021, asentado en un enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada, y para ello se formalizó con el diseño no experimental de corte transversal. Para tal se utilizó como instrumento la encuesta validados por expertos, cuya confiabilidad en alfa de cronbach resultó 0,906, estuvo conformada por 80 colaboradores como muestra de estudio de la misma entidad. Se logró determinar, un nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,634 y p valor 0,000). Entonces esta moderación supone, cuando mejora la gestión administrativa, mejora la satisfacción laboral, sin embargo, cuando existe deficiencia aumentará la insatisfacción. Se llevo a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 UGEL Satipo, Junín 2021. Al hallarse un nivel de correlación (Rho 0,634 y p valor 0,000). Lo que significa que, cuanto mejor sea la gestión, mejor es la satisfacción laboral, sin embargo, cuando existe deficiencia aumentará la insatisfacción.

Ramirez (2020) "*Gestión municipal y clima laboral en el desempeño laboral en la municipalidad de Río Tambo, Satipo, 2020*" El presente trabajo de investigación tiene el propósito de determinar la influencia de la gestión municipal, clima laboral en el desempeño laboral en la Municipalidad de Río Tambo, Satipo, 2020. Estuvo enmarcada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica correspondiente a un diseño no experimental; el estudio es de nivel correlacional causal multivariable de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 195 trabajadores de la Municipalidad de Río Tambo, Satipo, a los cuales se les aplicó cuestionarios sobre la gestión municipal, clima laboral y desempeño laboral validados por expertos y una alta fiabilidad. Los resultados fueron que las variables gestión municipal y clima laboral influyen de forma alta en el desempeño laboral de la Municipalidad de Río Tambo, Satipo, 2020, por cuanto el puntaje Wald de las variables independientes son de 18.904 y 23.438 que son mucho mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$ que permite el rechazo de la hipótesis nula.

Vasquez (2021) la investigación es titulada *Gestión municipal y clima laboral en el desempeño laboral en la municipalidad de Río Tambo, Satipo, 2020*. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la gestión municipal, clima laboral en el desempeño laboral en el Municipio de Río Tambo, Satipo, 2020. La metodología utilizada es; cuantitativo, de tipo básico correspondiente a un diseño no experimental. . ; el estudio es de corte transversal multivariante causal a nivel correlacional. La población censal estuvo conformada por 195 trabajadores del Municipio de Río Tambo, Satipo, a quienes se les aplicó cuestionarios sobre gestión municipal, clima laboral y desempeño laboral validados por expertos y de alta confiabilidad. Los resultados fueron que las variables gestión municipal y clima laboral tienen una alta influencia en el desempeño laboral del Municipio de Río Tambo, Satipo, 2020, ya que el puntaje de Wald de las variables independientes son 18.904

y 23.438, que son muy superiores a 4. que es el punto de corte para el modelo de análisis y se ve reforzado por $p = 0.000 < 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula.

Variable 2. Gestión De Calidad

Valladolid (2022) La presente investigación titulada "*Gestión de calidad en la empresa de transporte público interprovincial "EDATUR" en la ciudad de Satipo – 2019*" estableció el objetivo determinar la gestión de calidad de la empresa de transporte público interprovincial "EDATUR" en la Ciudad de Satipo 2019. Se empleo la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y transversal, para el recojo de información que se utilizó una población de 5 trabajadores , a quienes se aplicó un cuestionario de 15 preguntas a través de la encuesta como técnica; donde se obtuvo los siguientes resultados: el 90% de representantes pertenecen al género femenino, el 65 % cuenta con educación básica, el 50% no conoce el termino gestión de calidad, pero el 95% la considera sustancial para el rendimiento del negocio, el 95% conoce el término atención al cliente y asume que el tipo de asistencia que brinda es buena, el 60% destaca la confianza como herramienta y atención personalizada como factor clave para una atención de calidad y el 55% asevera que la satisfacción del cliente es el mayor logro obtenido. Se concluyó que la mayoría de dueños son de género femenino, presentan educación básica, consideran importante la gestión de calidad para el logro de metas, pero no tienen conocimiento de los procesos administrativos que implica, reconocen el término atención al cliente, pero no sobre aspectos necesarios que comprende para su mejor ejecución, resaltan la confianza y trato personalizado como aspectos determinantes y consideran la satisfacción del comprador como su mejor resultado.

Quispe (2019) realiza un proyecto de investigación titulada "*Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos "La chacra" del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019*" Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la Gestión de la Calidad con la rentabilidad en la comercializadora de agroquímicos

“la chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019. Siendo su hipótesis planteada: La relación de la Gestión de la Calidad en la rentabilidad es significativa en la comercializadora de agroquímicos “la chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019. La investigación fue de tipo correlacional, el método empleado fue: El método general científico. La población estuvo constituida por 30 establecimientos, del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, para medir el grado de correlación se utilizó a través del software estadístico SPSS V.24 su análisis del coeficiente r de Pearson Obteniendo como resultado el coeficiente $r=0,721$ que midió la relación entre la Gestión de calidad y la rentabilidad podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar que respecto a la herramienta de ayuda a una organización a medir el nivel del liderazgo, las políticas y estrategias, el personal, los procesos y resultados se relaciona significativamente con la remuneración que una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica en un 51.98%.

Landeo (2019) en su investigación titulada “*Diseño del sistema de gestión de la calidad para la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Peruana los Andes*” de la Universidad del Centro del Perú. Realizo una tesis para optar el grado académico de: doctor en sistemas de ingeniería. La investigación tiene el objetivo principal de determinar la influencia del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Peruana Los Andes, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua. La investigación tiene como metodología los siguiente: El tipo de investigación desarrollada, es la investigación aplicada. El diseño de la investigación realizada es el No Experimental – Transeccional. La población de investigación la conformaron el siguiente Grupo de Interés de la UPLA. La recolección de datos se realizó mediante las siguientes técnicas: Observación directa de la muestra de investigación, encuestas, entrevistas, revisión documentaria y bibliográfica de informes académicos administrativos. Llegando a la

conclusión que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Los Andes, comprendió un conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente los servicios académicos y administrativos que satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés; estos han influido positivamente en la satisfacción de los mismos. Aspecto que es respaldado con los resultados obtenidos para el Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,516 significando una correlación positiva considerable entre el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción de los grupos de interés de la UPLA, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Todo Sistema de Gestión de Calidad tradicional considera el enfoque por procesos, pero el diseñado para la Universidad Peruana Los Andes tiene la característica diferencial de considerar los procesos basados en conocimiento, porque un proceso no debe ser solo un conjunto de actividades, sino deben ser repositorios y vehículos del conocimiento de la organización; y para lograrlo la Metodología CommonKads es la idónea, cuyo principal producto obtenido es un conjunto de modelos que consideran una agrupación estructurada del conocimiento que refleja todos aquellos aspectos importantes para que el SGC tenga éxito dentro del contexto organizacional; por lo que el aplicar los procesos basados en el conocimiento influyo positivamente en la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Peruana Los Andes.

2.2. Bases teóricas

Marco teórico

Variable 1. Clima Laboral

Gan & Berbel (2016) refiere que el clima laboral integra aspectos como actitudes, creencia, estructuras, sistemas relacionales, comunicación, liderazgo. (p.180)

Méndez (2016) afirma que la forma como el jefe realiza la supervisión y el control del trabajo de las personas produce sentimientos que afectan su desempeño y satisfacción. (p.137)

Enrique de la Garza (2015) menciona que, Asimismo, puede haber la distinción entre trabajo de producción con el de supervisión, así como entre producción, mantenimiento y control de calidad. (p.76)

Pereña & Corral (2014) consideran que el clima laboral que tienen más relación con las actitudes y vivencias personales y se refieren más al grado de satisfacción del trabajador y menos a su inserción en la organización. (p.9)

Llaneza (2017) refiere que el clima laboral es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. (p,466)

Jaime (2015) afirma que el clima laboral es el trabajar en una entidad dinámica e innovadora, que tiene prestigio en el entorno laboral y que tiene una imagen positiva en el mercado. (p.8)

El clima laboral es primordial en una organización, ya que depende mucho de ello a que las actividades a realizarse sean de mucho esmero y bien realizadas, ya que el trabajador pondrá de sí, para realizar como lo requerido las diversas actividades, un clima laboral ayuda también a tener un ambiente acogedor el cual depende mucho de como se organiza y como se dirige la empresa.

Dimensión 1. Sistemas relacionales:

Date, (2016) En la medida en que ayuda a que, en la organización, mediante un sistema administrativo, que organizan muchos aspectos, a base de datos. (p.25)

Es un sistema en el cual ayudan a orientar, dirigir, crear y actualizar con una base de datos que fue inventado para el desarrollo de la administración de las empresas su uso es mediante plataformas a base de datos. Rouse, (2019)

El sistema relacional; se refiere a la mayoría de formas de poder organizarse en una empresa, pero con ayuda de diversos programas tecnológicos, el cual debe de ser manejado por

especialistas que tengan conocimiento sobre estos programas ya que deben de ser manejados adecuadamente.

Indicadores

• Dirigen

Fernández, (2018) Es dirigir los esfuerzos de todas las personas que constituyen un equipo de trabajo hacia la consecución de los objetivos fijados en la fase de planificación. Supone, por consiguiente, proponer formas y métodos de trabajo, facilitar todo tipo de recursos. (P.10)

Dirigir una empresa es de mucha responsabilidad ya que depende mucho de como se organiza las diversas funciones dentro de la empresa, para que la empresa se encamine bien y tener buenos resultados, el dirigir una organización se trata de tener un liderazgo dentro del ente.

• Orientan

Ballesteros, (2019) Esta es una obligación de la persona que maneja esa función en la organización, orientar la empresa al mercado es. En esencia, tener al consumidor como foco de toda acción empresarial y como referente permanente a la competencia y el entorno. (p.33).

El orientar es de mucha ayuda en una organización ya que se brinda recomendación y ayuda a un conjunto de colaboradores por parte de un encargado de la organización, con el propósito de poder cumplir las diversas metas trazadas en la organización, sin presentar falencias.

• Adaptación

López, (2017) Es un elemento fundamental y obligatorio para que las empresas puedan mantener la competitividad global. (p.21)

La adaptación se da en un cambio o una incorporación, el cual se esta presto a las diversas modificaciones que se pueda dar, un colaborador debe de estar presto a los cambios,

por el cual un trabajador debe estar con la capacidad de poder rendir, eso ayuda a que a empresa también tenga un rango de calidad alto.

Dimensión 2. Estructuras:

Editorial (2016) da mención que la Estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar. (p.9)

La estructura es la manera de organización que tiene una empresa, ya sea en los diagramas de funciones, y o actividades.

Indicadores

• Organización

Fernández & Sánchez, (2020) Se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a las funciones que van apareciendo en acción; de la coordinación de todos estos factores en cuanto colaboran para el fin común. (p.5)

La organización demanda a los cambios que se dan en un conjunto de personas; que fue creado con el fin de poder lograr las metas propuestas.

• Sistemas

Alarcón, (2016) Se define como un conjunto de componentes interrelacionales que recolectan (o recuperan), procesan almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y control de una organización. Además de apoyar la de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información. (p.12)

Es un conjunto de elementos que permiten y ayudan almacenar diversos tipos de datos, y ayudan a tener una mejor organización como también un mejor control de los diversos

sistemas en la empresa, los sistemas con el tiempo van innovándose y mejorando las tecnologías en el mercado.

- **Tiempo**

Torrealba, (2019) Ayuda adoptar una forma de organización, ya que los miembros se esfuerzan por mantenerla en el tiempo hasta alcanzar niveles importantes de eficacia a través de la experiencia. (p.112)

- **Lugar**

Vainrub, (2018) Es la manera típica de presentar la estructura organizacional de una empresa se hace a través de organigramas, los cuales señalan las líneas de autoridades y redes de comunicación. (p.79)

El lugar, el ambiente es indispensable a que sea acogedor y este en buenas condiciones, ya que influyen de una u otra manera, por que ayuda a que el colaborador se sienta mucho más cómodo y de esa manera poder realizar bien las labores en la oficina.

Dimensión 3. Comunicación:

Ongallo (2014) afirma que comunicación: transmisión de información, ideas, emociones, conocimientos, etcétera, mediante el uso de símbolos: palabras, imágenes, iconos, gráficos. Es el acto o proceso de transmisión que usualmente se denomina comunicación. (p.12)

Martínez (2017) refiere que La comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico en otra persona o grupo predeterminado. (p.7)

Según el autor Díez (2016) La comunicación es la capacidad que tiene todo ser animado de relacionarse con su entorno. El intercambio de ideas o pensamientos entre dos o más personas. (p.7)

La comunicación es la interacción que se tiene entre dos a más personas, es la base fundamental para tener una buena comprensión en una laboral, ya que se comparte cualquier tipo de información e ideas que se tiene con el único propósito a que ayuden a mejorar a la empresa y de tener resultados favorables, la mayoría de la comunicación entre las personas son fructíferas siempre en cuando hay un respecto entre los individuos, cabe bueno relacionarse ya que aprendemos diversas cosas al poder interactuar.

Indicadores

• Transmisión de información

Salinas, Garcia, Sandoval, & Yepes, (2017) Esto implica transferencia de significado; si no se transmiten ideas o información no se da origen a la comunicación. Y, además, para que exista comunicación no solo su significado debe ser transmitido, sino que también necesita ser comprendido. (p.109)

Es el canal de información que se da a una persona, información con diversas relevancias, es fundamental tener información de diversos tipos entre si con los demás colaboradores, de esa manera estar al tanto de que se debe mejorar y así evitar las falencias en las actividades que se vallen a realizar.

• Ideas

Brigido, (2016) viene hacer un conjunto conocimiento que surgen o son adquiridos por parte de una persona, el cual proviene por una causa o motivo que ayudara de una u otra manera despejar dudas. (p.73)

Las ideas provienen de una persona, el cual ayuda a que salgue a partir de un razonamiento que se tiene, la idea ayuda a mejorar diversas situaciones y en aspectos distintos tipos.

- **Emociones**

Quesada, (2019) Son impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. (p.30)

Las emociones son causa de diversos factores, como las emociones que proviene de sentimientos positivos como también negativos el cual a reacción de ello actuamos automáticamente.

- **Conocimientos**

Bassols (2019) Es poder tener el concepto, como también un conocimiento o perspectiva de un tema en específico que es de importancia y relevancia que serán usados para diversos fines. (p.25)

El conocimiento viene hacer las diversas capacidades que tiene el ser humano para analizar, conocer y sobre distintos aspecto el cual es de ayuda para el beneficio de uno, el cual es un conjunto de datos e información.

Dimensión 4. liderazgo

Kotter, Nohria, & Berkley (2014) afirman que Liderazgo es una preocupación constante para todas aquellas personas que necesita motivar, guiar e inspirar en el ejercicio de las funciones directivas que tiene designadas. (p.5)

Brian (2015) refieren que el liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente. (p.2)

El liderazgo bien ejercido forja un fuerte impacto en la ejecución de las funciones del negocio, veo como prudente hacer un pequeño, pero no menos importante repaso por el pensamiento de algunos especialistas internacionales que han profundizado muchísimo sobre la relación que existe entre el liderazgo y la ejecución. Gabriel, (2014) (p.53)

El liderar es la capacidad de una persona para poder influir, manejar, llevar a cabo actividades en conjunto, con un objetivo en común que se quiere lograr, ser el centro de la pieza clave para poder cumplir dichos objetivos, el liderar se da por parte de las personas que sean optimistas y que sean equitativos y parcial a poder brindar diversa información o actividad, evitando preferencias de cualquier tipo.

Indicadores

- **Motivar**

Mendler, (2017) Es la razón de un interés por lo que uno realiza una actividad con mucho más esmero y entusiasmo ello tiene la ventaja de que también las cosas se realicen bien y salgan bien en cualquier tipo de labor. (p.21)

El motivar es la acción de la persona para poder influir en una situación, a un conjunto de personas, determinando de esa manera el comportamiento, razón para que aquello de lo propuesto se llegue a realizar como se espera, sin tener ninguna falencia en la ejecución de dicha actividad que se desea, y que los resultados que se esperen sean realizados con responsabilidad.

- **Guiar**

Spilzinger, (2017) Es poder brindar un ejemplo a los diversos integrantes de una empresa, ello será una ayuda para que puedan ejecutar las actividades encomendadas en óptimas condiciones y como se requieren. (p.137)

Tener un guía es una ayuda que nos indica de como poder realizar dicha actividad que se plantea, el cual nos servirá también como ejemplo para realizar las diversas obligaciones que se tiene por realizar.

- **Funciones**

Reyes, (2018) Son las diversas responsabilidades que se nos encargan en una organización, dichas actividades deben de ser realizadas con responsabilidad y según como hayan sido encargadas. (p.313)

Distintas obligaciones encomendadas que se tiene por realizar en una organización, las funciones deben ser hechas y cumplidas a cabalidad.

Variable 2. Gestión de calidad

Según Griful & Canela (2012) la gestión de la calidad total es: la satisfacción del cliente, la gestión basada en hechos, la dirección teniendo en cuenta las personas y la mejora continua.” (p.38).

Gregorio & Cambroner (2016) refiere que la calidad es un aspecto íntimamente relacionado con la eficiencia, y los criterios para su evaluación son algo diferentes. Se considera un atributo fundamental de la calidad la satisfacción de los clientes por la atención recibida.” (p.12)

Malaga, (2016) afirma que “La calidad se identifica primero a través de lo que piensa el mercado, el usuario final; después se traslada al proceso de fabricación y sus especificaciones; y por último se traslada al producto y a sus características intrínsecas.” (p.145)

La gestión de calidad es fundamental en una organización, ya que son procesos que se debe llevar a cabo para poder tener una satisfacción plena en los resultados que se espera tener, así también contar con los servicios que se ofrecen que incluyen elementos entre ellas el poder planear, controlar y mejorar en la empresa.

Dimension 1. Satisfacción al cliente

Según la AEC (2013) “La satisfacción depende directamente del nivel de resultado o prestaciones del servicio/producto de calidad que percibe el cliente. La satisfacción del cliente

es función sus expectativas, resultado obtenidos y sus experiencias con nosotros o con empresas de la competencia.” (p.12)

Según Gosso, (2016) refiere que la satisfacción al cliente “Se establecen normas de calidad a seguir en la prestación de servicio que no son consecuentes con lo que los directivos piensan que los clientes quieren.” (p.8)

Dutka (2014) menciona que la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en la industria de la investigación de mercado.” (p.13)

Kotler (2012) refiere que la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. (p.21)

La satisfacción al cliente, es poder cumplir con todas las expectativas y necesidades que tiene esperado el consumidor de la empresa, para ello lo primero que se debe tener en cuenta es brindar producto en buen estado y de calidad, y tener en cuenta lo que requiere el consumidor.

Indicadores

- **Prestación de servicios**

Martn & Diaz, 2016 Se hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. (p.17)

La prestación de servicios es poder brindar y ofrecer distintas acciones en actividades, y servicio a cambio de un honorario, o como también a favor de otras actividades en una organización. La prestación de Servio es el apoyo que se da en diversos servicios, como en mano de obra, en los diversos productos que se ofrece, también se pueda brindar programas de importancia y entre otros.

- **Producto de calidad**

Son preferidas por un segmento de consumidores conscientes, que busca cada vez más información sobre el origen y el proceso de elaboración de los alimentos y que valora aquel

producto cuya calidad es identificable, garantizada y que posee características que van más allá de las exigencias legales básicas del mismo. Macchiavello, (2014 p,1)

Los proyectos que realizan la empresa siempre deben de ser ejecutados con productos de calidad, ello hace a que el cliente tenga una percepción óptima y favorable en cuanto a los servicios que se ofrece, de tal manera generando antecedentes positivos a los diversos consumidores.

- **Resultados obtenidos**

Gamboa, (2019) Son transformaciones generadas por la ejecución de un plan, programa o proyecto que modifican las condiciones de una realidad tomada como referencia para la concepción y diseño de aquellos, pudiendo presentar la solución a un problema. (p.39)

Los resultados obtenidos constituyen al conjunto de las diversas actividades ya realizadas con ciertos fin y propósito en una organización, el resultado depende de los esfuerzos que se realizan para cada función.

Dimensión 2. Dirección

Dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de toda la planeación, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de toma de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegado dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. Ponce, (201, p.305)

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera

simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. Ponce, (2014, p.384)

lica (2015) En general, es un proceso de conducción y entrega de influencia, dirigido a un grupo humano involucrado en un emprendimiento determinado, con adecuación a la misión grupal y a sus alcances principales. (p.19)

La dirección; depende de cómo lo conlleva el líder de la empresa, para ello el que dirige la empresa debe de estar capacitado y tener el conocimiento de las misiones planteadas en la empresa, para poder cumplir a cabalidad a donde se desea llegar como organización, así también poder guiar bien las funciones a los diversos colaboradores.

Indicadores

- **Planeación**

Trujillo, (2017) Es organizar una producción, un servicio, un proyecto o una empresa conforme a un plan, y plan es una determinada idea. La planeación para concretar la idea, exige conocer todos los sucesos, todos los recursos necesarios, todos los medios comprometidos, toda la competencia, todo el mercado. (p.22)

La planeación son las diversas coordinaciones que se dan para un tiempo determinado con el fin de su cumplimiento en un determinado plan que se tiene

- **Toma de decisiones**

Causillas, (2017) Viene hacer tomar una decisión es elegir alternativa entre varias para lograr un objetivo empresarial. (p.30)

La toma de decisiones es fundamental en una organización, ya que se debe de realizar previo a varios análisis, ya que vendrá hacer acciones que ayuden a conllevar a cumplir con los objetivos.

Dimensión 3. Mejora continua

Guerra (2017) refiere que la mejora continua, es, por lo tanto, apoyar un viaje de procesos hacia el logro de la visión organizacional mediante la retroalimentación del desempeño. (p.193)

Elohlovek (2018) afirma que la mejora continua es una actitud basada en el concepto de estar a la búsqueda de incrementar el valor agregado que se brinda al cliente. (p.78)

La mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes mediante mejoras incrementales y la eliminación de operaciones que no aportan valor añadido.

Indicadores

- **Procesos**

Vilar, (2018) Un proceso de transformación, o simplemente proceso, es una serie de acciones u operaciones que transforman entradas en respuestas. La función del proceso es producir respuestas añadiendo valor a las entradas. (p.13)

Los procesos vienen hacer las diversas facetas que se tiene que realizar para cumplir diversos tipos de actividades, ya que todo tiene su procedimiento.

- **Desempeño**

Lusthaus, (2012) Es un paso crucial en el proceso de evaluación organizacional. Pero la medición del desempeño es una de las cuestiones más problemáticas en el campo de la teoría organizacional. (p.115)

El desempeño se da de acuerdo al estado de animo que se encuentre la persona, ello influye también el ambiente del hogar, ya que en varias oportunidades no tienen el optimismo de laboral por los problemas que presenten.

Marco Conceptual

Comunicación

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje de acuerdo con el sentido que quiere transmitir el emisor. La comunicación es el acto por el cual un individuo transmite una idea, una información o un pensamiento a otro. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso. Gomez, (2018 p.7)

La comunicación es muy importante para que las cosas puedan salir mejor, ya que ayuda a ponerse de acuerdo, brindar conocimiento por parte de los involucrados, la comunicación se da en todos los factores, ya que depende de ello como surgen las funciones, una mala comunicación no conlleva a nada.

Liderazgo

El líder que necesitamos es el líder transformacional. Este es el que abre caminos. Es el líder visionario. Es el líder que motiva, levanta, inspira y empodera a la gente para que responda en niveles que van más allá de cualquier cosa que hayan hecho antes. La razón por la que necesitamos el liderazgo tan desesperadamente en nuestras instituciones, y especialmente en nuestros negocios, es porque las personas que trabajan en los negocios e instituciones de hoy son mucho más difíciles y demandantes, mucho más analíticas y más egoístas que nunca. Tracy, (2015, p.7)

El liderazgo es fundamental en una organización depende siempre del líder para que encamine bien la empresa, el líder siempre está motivando y conllevando a los colaboradores para que cumplan sus funciones como se lo esperan.

Clima laboral

En la medida en la que el clima laboral integra aspectos como actitudes, creencias, estructuras, sistemas relacionales, comunicación, liderazgo, etc. Se produce una cierta

confusión o contaminación entre clima y otros programas o conceptos relacionados con el mundo organizacional. Berbel, (2017, p180)

En una organización siempre se debe tener un ambiente acogedor de tal manera que los trabajadores se sientan agusto, y debe de haber una comprensión mutua, eso ayudara que de una u otra manera se sientan cómodos, el trabajar donde no haiga un conflicto es lo adecuado y agradable.

Gestión de calidad

Gestión de calidad definición es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y se implanta por medios tales como la planificación de la calidad, el control y el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco de un sistema gestión. Verdoy, Mahiques, & Santiago, (2016, p.16)

No simplemente se basa en la calidad de un producto, o satisfacción del consumidor, también se basa en los medios que se realizan para poder obtenerlo, la gestión de calidad ayuda para el aseguramiento, la calidad y el control de los procesos tienen el fin de poder conseguir un producto más sólido.

El sistema de gestión de calidad es generado por la persona dirigente de la organización, ello se realizará con el fin y el propósito de lograr y cumplir los métodos propuestos en un principio, ello se da a base de distintos factores muy examinados, las acciones que se realizan en la organización para lograr una gestión de calidad será con una mejora continua que se da en las distintas actividades y en las distintas estructuras de la empresa, donde serán verificados y capacitos muy a menudo. Según a todas las observaciones se pasarán a una rigurosa prueba verificación de actividades, para lograr un buen objetivo que se pretende realizar para conseguir el producto final.

III. HIPOTESIS

Facal (2015) refiere que “No todas las investigaciones tienen que formular hipótesis. Si la investigación es eminentemente descriptiva y no buscan relaciones de casualidad o influencia entre variable, no requiere la formulación de hipótesis.” (p.45)

Bilbao Ramirez & Escobar Cal (2020) “No todas las investigaciones requieren de hipótesis, depende sobre todo el enfoque de investigación, y del alcance inicial del mismo.” (p.29)

En la presente investigación titulada propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva, por lo tanto la investigación no lo requiere.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación.

No experimental – transversal – descriptivo – de propuesta

No experimental

Nekane & Vergara, (2016) En esta categoría se incluyo los diseños de encuesta y los diseños observacionales. El objetivo principal de los diseños de encuesta consistio en la descripción de las características y propiedades de una población. (p.10)

En la investigación no se manipulo ninguna variable, lo que si se realizo fue indagar y describir las características de las variables.

De corte transversal

Ruiz & Morillo, (2015) Se denomino estudio de corte transversal al estudio diseñado de manera tal que en el momento de la evaluación o entrevista se incluyeron tanto a personas de la población. (p.197)

Las encuestas que se realizaron fueron en un lapso de tiempo determinado, donde tuvo un tiempo de inicio y tiempo de final.

Descriptivo

Rebollo & Ábalos, (2022) Estudios descriptivos o explorativos, fueron usados cuándo no se supo sobre un fenómeno en particular. El investigador observo, describió varios aspectos del fenómeno. (p.37)

La investigación fue descriptiva ya que se describió las diversas características de la variable.

Propuesta:

Manzano, (2016) La propuesta vienen hacer los conjuntos de diversas actividades para poder erradicar las falencias que pueda haber en una empresa (p.47)

La investigación fue de propuesta de mejora, porque se estableció y se elaboraron un plan de mejora con el propósito de evitar más falencias, y de esa forma ponerla en práctica en la empresa.

4.2. Población y Muestra.

Población:

Según Díaz (2017) Se denominó población o universo a la totalidad o conjuntos de elementos (personas, animales, números, etc) susceptibles de una y varias características en común que estuvieron bien definidas (p.276)

La investigación estuvo conformada por 12 participantes que integraron en la constructora, “Inversiones Dfer empresa individual de responsabilidad limitada Satipo, 2021.”

Muestra:

Según Verdoy, Mahiques, & Pellicer, (2016) la muestra: fue un subconjunto finito de elementos seleccionados de la población. (p.30)

El muestreo por conveniencia según (Nogales, 2017) Este procedimiento consistió en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio y permitió que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. (p.154)

La investigación fue de tipo no probabilístico y por conveniencia, el cual estuvo conformado por 12 trabajadores de la empresa Inversiones Dfer empresa individual de responsabilidad limitada Satipo, 2021.

Criterios de inclusión y exclusión

Variable clima laboral

Inclusión: 12 colaboradores

Exclusión: 0

4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Escala de medición	
Clima laboral	Según el autor Pereña & Corral, (2013) refiere que “El clima laboral integra aspectos como actitudes, creencia, estructuras, sistemas relacionales, comunicación, liderazgo.” (p.180)	El clima laboral viene hacer factores para contribuir estándares de ambiente más cómodo y a gusto. Llaneza (2017)	Sistemas relacionales	Dirigen	1. ¿Las personas que dirigen la constructora son capacitadas?	Trabajadores de la empresa	Ordinal	
				Orienta	2. ¿Los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas			
				Adaptación	3. ¿Los que ingresan a trabajar a la empresa tienden a tener una adaptación fácil a su labor?			
			Estructura	Organización	4. ¿En la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización?			Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)
				Sistemas	5. ¿La constructora cuenta con sistemas sofisticado para la ejecución de obras?			
				Tiempo	6. ¿La empresa logra cumplir los proyectos en el tiempo establecido?			
				Lugar	7. ¿En la constructora hay lugar adecuado para cada cargo laboral?			
			Comunicación	Transmisión de información.	8. ¿La constructora brinda una adecuada trasmisión de información de sus trabajos a los clientes?			
				Ideas	9. ¿Las ideas que aportan los trabajadores son tomados en cuenta en la constructora?			
				Emociones	10. ¿Los trabajadores controlan sus emociones para resolver falencias que se presentan en la constructora?			
				Conocimientos	11. ¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la constructora?			
			Liderazgo.	Motivar	12. ¿Los trabajadores son motivados en la constructora para trabajar con un esmero?			
				Guiar	13. ¿Hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores para los proyectos que agarra la constructora?			
				Funciones	14. ¿Los trabajadores son responsables con sus funciones en la constructora?			

Variable N°2	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Fuente	Niveles o rango
Gestión de la calidad	Según Griful & Canela (2012) “La gestión de la calidad total son: la satisfacción del cliente, la gestión basada en hechos, la dirección teniendo en cuenta las personas y la mejora continua.” (p.38).	La gestión de calidad son procesos que debe emplear una empresa entre ello el planificar, organizar, emplear y ejecutar. Malaga, (2016)	Satisfacción al cliente	Prestación de servicio	15. La empresa realiza la obra con productos de calidad	Trabajadores de la empresa	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)
				Producto de calidad	16. El cliente queda satisfecho con las obras concluidas		
				Resultados obtenidos	17. La empresa tiene competencia con los resultados que tiene		
			Dirección	Planeación	18. La empresa tiene la conducción de persona capacitadas		
				Toma de decisiones	19. La empresa busca tener emprendimiento por sus actividades		
			Mejora continua	Procesos	20. Los proyectos tienen procesos de mejora en los tiempos establecidos		
				Desempeño	21. La empresa logra tener un desempeño optimo en sus actividades		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Gil (2016) El concepto de técnicas de recogida de información engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento. (p.16)

Para el desarrollo de la investigación se ejecutó mediante la técnica de una encuesta, de esa manera se obtuvo datos mucho más exactos.

Instrumento

Según Esteban (2016) “Un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere.” (p.189).

En la presente investigación para el cuestionario correspondiente se emplearon 14 preguntas.

Con una escala de medición ordinal que se encuentra en el anexo 3 de la presente investigación.

4.5. Plan de análisis.

Martin, (2020) Implica el plan de recolección, de procesamientos de datos y de análisis de las variables tanto en forma general como en forma específica. (p.308)

Para la investigación se realizó el análisis de la investigación, de la siguiente manera; se realizó mediante un análisis descriptivo simple. Así también para la tabulación respectiva de las tablas y gráficos se utilizó el programa Excel.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivo	Variable	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.	¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021?	<p>Elaborar la propuesta de mejora de las características del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en las micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de los sistemas relacionales del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. 2. Identificar las características de la estructura del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021. 3. Enunciar las características de la comunicación del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y 	<p>Variable 1. Clima laboral</p> <p>Variable 2. Gestión de Calidad</p>	<p>En la investigación no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva, por lo tanto la investigación no lo requiere.</p> <p>Como lo menciona Bilbao Ramirez & Escobar Cal (2020) “No todas las investigaciones requieren de hipótesis, depende sobre todo el enfoque de investigación, y del alcance inicial del mismo.” (p.29)</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental – De forma transversal – Descriptivo- de propuesta</p>	<p>Población: está conformada por 12 partícipes que integran en la constructora</p> <p>Muestra: La investigación será de tipo no probabilístico y por conveniencia, el cual estará conformado por 12 trabajadores de la empresa</p>	<p>Técnica</p> <p>Será mediante la encuesta.</p> <p>instrumento</p> <p>Un cuestionario de 14 preguntas.</p>	<p>Se realizó mediante un análisis descriptivo simple. Así también para la tabulación respectiva de las tablas y gráficos se utilizó el Excel.</p>

		<p>pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021.</p> <p>4. Definir las características del liderazgo del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.</p> <p>5. Elaborar una propuesta de plan de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: elaboración propia.

4.7. Principios éticos

La investigación desarrollada tiene principios de éticas en base al código de la Universidad Los Ángeles De Chimbote.

Protección a las personas: Se protegió la privacidad y dignidad de los participantes de esa manera para que no se perjudiquen en nada; no se hizo público ningún dato brindado de esta forma sean confidenciales sus aportes ya que ellos participaron libremente.

Libre participación y derecho a estar informado: Los aportes que dieron en la encuesta los participantes (colaboradores) fue con su voluntad propia, sin que sean manipulados sus opiniones.

Beneficencia no maleficencia: La investigación fue de mucho beneficio ya que contribuyo a la empresa en poder tenga una mejora continua, satisfacción y una dirección, el cual ayuda a que la empresa tenga una mayor competitividad.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 1.

Características de los sistemas relacionales de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Característica de los sistemas relacionales	n	%
La constructora cuenta con personal capacitado.		
Siempre	0	00.00
Casi nunca	2	16.67
Algunas veces	5	41.67
Muy pocas veces	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
El personal es orientado para lograr objetivos		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	2	16.67
Muy pocas veces	7	58.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Los trabajadores se adaptan fácil a su labor.		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	3	25.00
Algunas veces	5	41.67
Muy pocas veces	4	33.33
Nunca	0	00.00
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Tabla. 2

Características de la estructura de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Características de la estructura	n	%
Los trabajadores laboran según a un cronograma de actividades.		
Siempre	1	8.33
Casi nunca	4	33.33
Algunas veces	4	33.33
Muy pocas veces	3	25.00
Nunca	0	00.00
Total	12	100.00
La empresa cuenta con sistemas modernas.		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	1	8.33
Muy pocas veces	6	50.00
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00
Los proyectos son culminados en la fecha programada.		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	5	41.67
Muy pocas veces	1	8.33
Nunca	0	00.00
Total	12	100.00
Cada cargo cuenta con puesto específico de lugar.		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	1	8.33
Muy pocas veces	5	41.67
Nunca	5	41.67
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Tabla 3.

Características de la comunicación de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.”

Características de la comunicación	n	%
Se da información verídica a los clientes sobre sus labores.		
Siempre	1	8.33
Casi nunca	3	25.00
Algunas veces	4	33.33
Muy pocas veces	3	25.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador.		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	00.00
Algunas veces	3	25.00
Muy pocas veces	2	16.67
Nunca	7	58.33
Total	12	100.00
los trabajadores controlan su temperamento cuando hay falencias.		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	5	41.67
Algunas veces	3	25.00
Muy pocas veces	2	16.67
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Los colaboradores tienen claro la meta propuesta.		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	5	41.67
Muy pocas veces	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Tabla 4

Características del liderazgo de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Característica del liderazgo	n	%
Los trabajadores son motivados para laborar con esmero.		
Siempre	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
Algunas veces	1	8.33
Muy pocas veces	7	58.33
Nunca	4	33.33
Total	12	100.00
Hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	6	50.00
Algunas veces	3	25.00
Muy pocas veces	1	8.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Los trabajadores son responsables con su labor.		
Siempre	5	41.67
Casi siempre	3	25.00
Algunas veces	3	25.00
Muy pocas veces	1	8.33
Nunca	0	00.00
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Tabla N° 5

Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021.

Indicadores	Problemas	Causa del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	presupuesto	Responsable
Orientar	El 58.33% de los colaboradores no son orientados para lograr las metas propuestas.	Falta de tiempo por parte de los encargados y falta del conocimiento de los avances en el que se tiene en las obras.	<ul style="list-style-type: none"> • Que los expedientes no se presentan en el tiempo establecido. • No se realizan los desembolsos financieros, el cual perjudica a todos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar de la situación que se encuentra la obra. • Tener colaboradores muy al pendiente sobre las metas a lograr. • Mayor compromiso por parte de la gerente y los trabajadores 	s./ 500.00	Propietario o representante
Organización	El 33.33% manifestaron que casi nunca los trabajadores no cuentan con una organización para sus actividades.	Exceso de confianza por parte de la gerente hacia sus colaboradores para pactar dichos reglamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Que algunas actividades no sean realizadas por no sé de tanta importancia. • Una desorganización dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un rol de cronograma mensual. • Identificar las actividades a realizar según su relevancia para el 100% de su cumplimiento. • Encomendar a un colaborador que este a la expectativa de cada acción a realizarse. 	s./ 700.00	

Trasmisión de información	El 33.33 % mencionaron que algunas veces se les brinda una información falaz.	Temor a los colaboradores que abandonen la empresa, por el temor a la falta de economía, ya que puede afectar sus salarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Desprestigio a la empresa <p>Los clientes no tengan la desconfianza, ya que no brindan una información verídica de la situación en que se encuentra la obra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones de confraternidad para brindar una información verídica de situación que se encuentre la empresa. 	s./ 800.00	
Motivar	El 58% dijeron que muy pocas veces hay una motivación para la ejecución de las diversas actividades que tiene al personal.	Colaboradores desganados en horas de sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores no realicen sus actividades con buena voluntad • Disminución de la productividad a la empresa. <p>Un ambiente laboral negativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer capacitaciones con incentivos para ser motivados en las capacitaciones. • Ofrecer bonificaciones por su rendimiento en la empresa 	s./ 1200.00	

Nota: Elaboración propia

5.2 Análisis de Resultados.

Tabla 1: Describir las características de los sistemas relacionales del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Respecto a la pregunta sobre, si los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas; se muestra que el 58.33 % de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas, este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Rodríguez (2018) quien menciona que los trabajadores no son orientados para lograr cumplir con las tareas encomendadas y así poder con el alcanzar las metas propuestas; frente a ello se mencionó también que la empresa debe gestionar mejor sus recursos ya que el personal no tiene la debida voluntad de tomar la iniciativa para ejecutar su labor.

En una organización se debe de siempre guiar y orientar a los colaboradores de cómo está surgiendo cada actividad, en que se debe de mejorar y estar dando ciertos alcances de la situación en que se está encaminando, con el fin de cumplir las metas propuestas por la empresa, la empresa debe de estar mucha más comprometidos con los colaboradores, ya que de ellos dependen los resultados que se obtendrán.

Tabla. 2. Identificar las características de la estructura del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Respecto sobre si en la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización; muestra que el 33.33 % de los trabajadores mencionaron que casi siempre en la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización, este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Landeo (2019) quien afirma que los

trabajadores trabajan de acuerdo a una organización para así estar bien organizados bajo una supervisión que les ayude alcanzar la calidad de los servicios y satisfacer con ello las necesidades del cliente para generar mayor rentabilidad que les será de mucho beneficio para el crecimiento de la empresa.

Por otro lado referente a la pregunta sobre, si la empresa logra cumplir los trabajos en el tiempo establecido; muestra que el 33% de los trabajadores manifestaron que siempre la empresa logra cumplir las actividades en el tiempo establecido, este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Huamani y Montañez (2019) quien afirma que siempre la empresa cumple con los proyectos pendientes en el tiempo definido; frente a ello se menciona la gran importancia de la gestión de la calidad ya que es de gran ayuda para que así la empresa pueda posicionarse en el mercado; brindando así un servicio de calidad frente a otros competidores quienes no producen mayor cantidad de productos a base de una buena planificación de estrategias que nos ayude reducir costos para generar ingresos favorables.

La constructora debe ser mucho más organizada e implementar una organización para sus actividades a realizarse, ya sea a corto, mediano y largo plazo de esa manera no evadir ninguna actividad que no sea de relevancia, y puede cumplir con los diversos contratos que se tiene, de esa manera poder cumplir con las responsabilidades y obtener una mejora continua para la empresa.

Tabla 3. Enunciar las características de la comunicación del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021.

Respecto sobre si la constructora brinda una adecuada transmisión de información de sus trabajos a los clientes; muestra que el 33% de los trabajadores manifestaron que algunas veces la constructora brinda una adecuada transmisión de información de sus trabajos a los clientes,

este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Acuña (2020) el cual concluyo que los trabajadores brindan la debida información a sus clientes para que así ellos puedan recibir un servicio de calidad que será supervisado por un encargado para así poder garantizar un trato amable al cliente.

Por otro lado en cuanto a la pregunta sobre, si las ideas que aportan los trabajadores son tomadas en cuenta en la constructora; muestra que el 58% de los trabajadores manifestaron que las ideas que aportan no son tomadas en cuenta en la constructora, este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Panduro y Solsol (2018) quien concluyó que muchas veces las ideas que aportan los trabajadores; no son tomadas en cuenta; razón de ello es que la motivación y las relaciones de los trabajadores son regulares conllevando así a que el clima laboral no sea el favorable por falta de una buena coordinación y liderazgo que muchas veces influye de mucho para el crecimiento de una entidad.

La empresa debe contar con personal comprometido con la empresa, como también que tengan conocimiento y este capacitado para poder brindar diversos tipos de información referente a las labores, y debe de dirigir bien a la constructora ya que depende mucho de ello, para poder conseguir los objetivos que se plantea como empresa.

Tabla 4. Definir las características del liderazgo del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de Calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021.

Respecto sobre si los trabajadores son responsables con sus funciones en la constructora; muestra que el 42% de los trabajadores manifestaron que siempre son responsables con sus funciones en la constructora, este resultado coincide con los resultados encontrados en la investigación de Monteros (2019) el cual afirma que los trabajadores son responsables en sus funciones encomendadas; lo cual le da mayor realce a la empresa ya ha de tener trabajadores

comprometidos en realizar las actividades de la mejor forma y sin tener que realizar grandes gastos que son en vanos ya que los trabajadores están aptos para corregir las deficiencias que se pueden presentar.

La empresa constructora debe brindar ciertas motivaciones para que los colaboradores se sientan mucho más comprometidos con las responsabilidades que se les encomiendan, como también de esa forma se sienta que son una pieza fundamental en la empresa, de forma para poder conseguir las metas que se plantea la empresa y ser uno de las mejores en el distrito de Satipo.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la totalidad de los integrantes de la constructora no son orientados para poder lograr metas propuestas, el cual genera a que los trabajadores no estén en un nivel de capacidad para brindar servicios, lo más fundamental de poder dirigir la empresa es tener una organización óptima para poder llevar a cabo los propósitos trazados que tiene la constructora, ya que ello ayudara a tener un clima laboral más óptimo.

Se observo en su totalidad que los trabajadores casi nunca laboran de acuerdo a una organización o cronograma de actividades. Es importante poder de trabajar según a una estructura organizacional, de esa manera se lleve a cabo con el cumpliendo de las actividades a cabalidad, ello también ayuda a poder identificar de manera más fácil las responsabilidades que se deben de realizar, haciendo a que se cumpla en la fecha establecida de los contratos que pueda tener la constructora, de tal manera manifestando una mayor responsabilidad con los proyectos a realizar, el cual genera un adecuado clima laboral para la organización con los clientes.

Se determinó que los colaboradores de la constructora Inversiones Dfer E.I.R.L que algunas veces no brindan una información adecuada a sus trabajadores, no es adecuado a que el personal no esté al tanto de la situación que se encuentre la constructora, ya que eso ayuda a que el colaborador no tengue mucho más empeño a las actividades para poder lograr las metas y los objetivos que tiene la constructora. Cabe mencionar que se debe de tener la reputación de la constructora muy prestigiosa, y brindar siempre información verídica de los proyectos que se ejecutan a los clientes, lo importante de manifestar una información adecuada es que la constructora tenga una buena reputación de sus actividades que ejecutan, haciendo a que el cliente se sienta tranquilo y satisfecho por confiar obras a la constructora.

Se estableció que la mayoría de los colaboradores nunca se les toma en cuenta su opinión, ello perjudica a la empresa ya que, para poder obtener mejores resultados en las

distintas actividades y funciones que tiene la constructora, se debe de tomar en cuenta las ideas por que los trabajadores están más empapados con las distintas funciones de la empresa Inversiones Dfer E.I.R.L, el cual demuestra que no hay una adecuada comunicación y responsabilidad con las actividades, lo fundamental de poder realizar sus actividades responsablemente es que tengan un clima laboral positivo con los distintos trabajadores de la constructora, para ello los lideres deben de ser más empáticos y tener mucha interacción con los colaboradores, de esa manera buscando una confiabilidad para poder interactuar teniendo punto de vistas, ideas como también recomendaciones, el cual hace a que cada proyecto tenga mejores resultados.

Con todo lo recopilado en la investigación, se realizó un plan de mejora el cual se especifica y se da a conocer las falencias que se tiene dentro de la empresa, en el plan de mejora se planteó con el propósito de qué manera se podría brindar una solución, el cual pueda permitirá a la empresa a que tenga mejores resultados, que tiene como objetivo poder brindar diversas técnicas, como estrategias que ayuden a la empresa a mejorar el clima laboral que se tiene, de esa manera contar con un ambiente saludable que ayudan a los colaboradores a sentirse cómodos y de esa forma ellos también desempeñar con la funciones y cumplir con las necesidades que tiene la empresa

VII. RECOMENDACIONES

- Orientar y guiar al personal colaborador en función a sus actividades que tienen establecidos en la empresa, de esa manera tener más conocimiento sobre lo que se tiene planteado a desarrollarse y puedan ser efectuadas sin ningún detalle de deficiencia que puedan perjudicar a la organización.
- Realizar un cronograma de actividades, de tal manera sean ejecutadas las labores de una manera mucho más organizada y que puedan ser cumplidos en los tiempos establecidos ya que los proyectos de obra de la constructora requieren pasar por etapas de evaluaciones, para ello se debe tener una buena organización para poder ser ejecutadas y sean monitoreadas.
- Brindar una información verídica a los colaboradores y a los clientes, que sea la adecuada según la situación que se encuentre la empresa, de esa manera tener una imagen más intachable, como también dando una impresión optima a sus clientes para que puedan tener mayor confiabilidad al brindar obras a la constructora.
- Implementar motivaciones para los trabajadores, como también estimulaciones que sean acorde a sus desempeños de esa forma compensar sus desenvolvimientos, ya sean en bonificaciones y entre otras cosas, de tal manera se sientan tomados en cuenta como una pieza importante en la empresa.
- Implementar el plan de mejora propuesto en la presente investigación, con el fin a que se ponga en práctica y poder mejorar el clima laboral en la empresa.

PLAN DE MEJORA PARA LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS INVERSIONES

DFER E.I.R.L CONSULTORES & EJECUTORES

1. Datos Generales

- **Nombre de la empresa:** Inversiones dfer E.I.R.L consultores & ejecutores
- **Giro de la empresa:** ejecución de obras
- **Domicilio fiscal:** Jr. Jose Balta
- **Nombre del representante:** Deyse Fernandez Meza
- **Historia de la empresa:**

La empresa inversiones Dfer E.I.R.L consultores & ejecutores fue con el fin de poder seguir mejorando las obras en el sector público, la empresa fue creada gracias al apoyo de gerentes que ya tenían conocimiento sobre estos temas, la empresa tiene el fin de poder obtener la satisfacción de los usuarios realizando los proyectos en el menor tiempo de plazo y ofreciendo una calidad de servicio.

2. Mision

Somos una empresa constructora que se encarga de la ejecución de proyectos de obra para desarrollo de nuestro país y contar con un crecimiento proactivo, para ello un proyecto primero necesita ser evaluado según a los estándares requeridos y según a lo que se exige en el expediente, ello es evaluado en la empresa Inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Satipo, para promover infraestructuras para un uso común de la ciudadanía, confiando en la seguridad, la calidad la puntualidad en la empresa.

3. Vision:

La empresa busca ser una de los mejores y ser reconocidos en el rubro de ejecución de obras y brindar satisfacción en los proyectos de obras para los diversos usuarios y a la población, de esa forma conseguir ser una constructora líder y reconocida por la capacidad

que se posee, en Satipo, se llevara a cabo con el cumplimiento y la calidad de obras según a como son exigentes de acuerdo a la norma establecida, todo ello con una meta de una ubicación en el futuro del ser líderes de las provincias a nivel de la región Junín, en un plazo promediado de 5 años, haciendo uso de procesos innovadores con una productividad, prosperidad y calidad que se nos atribuye el cual nos permitan realizar obras mucho más eficientes e innovadores, que ofrezcan un mejor estándar de vida a la población y puedan confiar en nosotros y en la responsabilidad, honestidad que nos caracteriza como empresa que somos.

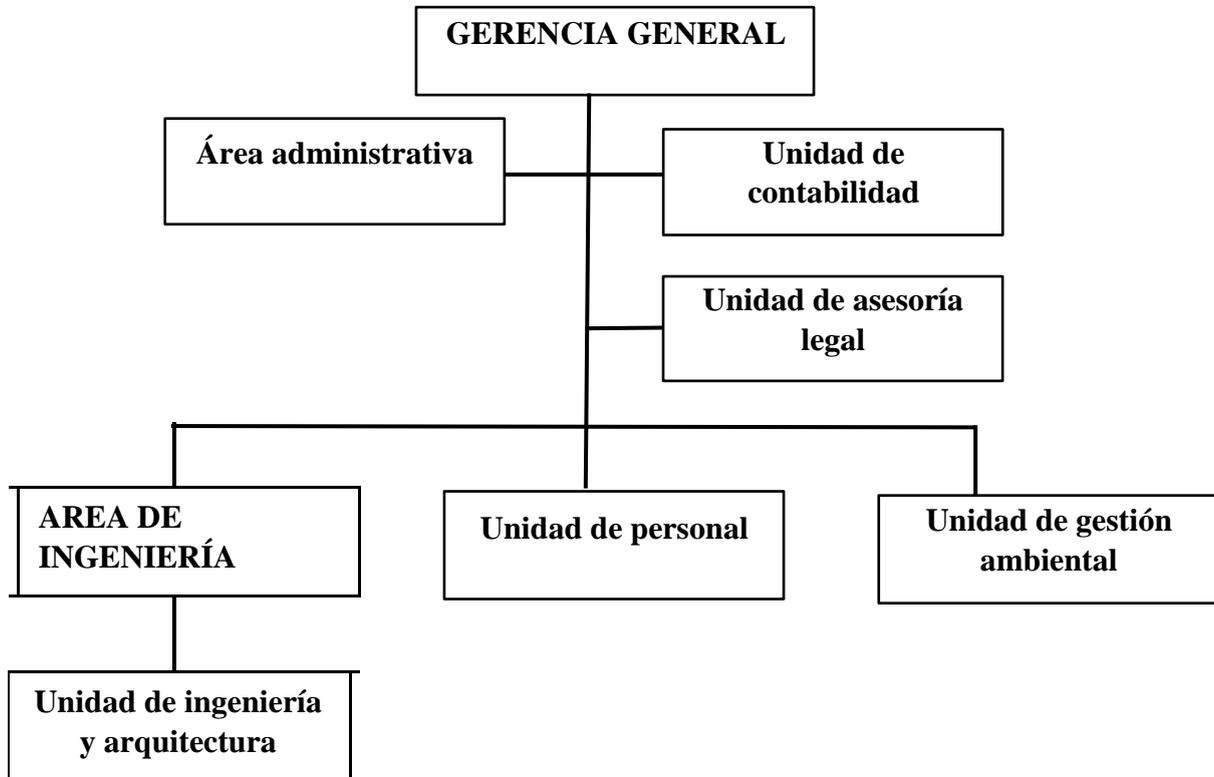
4. Objetivos

- El objetivo es poder cumplir con todo lo propuesto por parte del plan de mejora, de esa manera poder contar con una mejora continua de la empresa Inversiones Dfer, y de esa manera también tener el impacto y acogida por parte de los clientes.
- Obtener la satisfacción de los usuarios realizando los proyectos en el menor tiempo de plazo y ofreciendo una calidad de servicio.
- La empresa busca ser una de los mejores y ser reconocidos en el rubro de ejecución de obras.

5. Productos y/o servicios

La empresa Inversiones Dfer E.I.R.L consultores & ejecutores se encarga de la ejecución de proyecto de obras, como también a las consultorías.

6. Organigrama De La Empresa “Inversiones Dfer E.I.R.L consultores & ejecutores”



Nota: Elaboración propia

6.1.Descripción de funciones.

Cargo	Gerencia general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: Maestría • Especialidad: Ingeniería • Experiencia: 3 a 5 años • Condiciones Personales: conocimiento en la materia, capacidad de organización.
Funciones	Se encarga de ver las licitaciones, como elaborar los diversos expedientes, controlar y mantener los servicios según a todo lo requerido para poder presentar cada proyecto.
Cargo	Área administrativa
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: Superior en administración o carrera a fines • Especialidad: administración o carrera a fin. • Experiencia: 1 años • Condiciones Personales: Honestidad, disciplina y responsabilidad.
Funciones	Se encarga de ver los expedientes de los proyectos, se encarga de llevar en cuenta todos los artículos en disposición de para la ejecución de obras.
Cargo	Unidad del personal
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: bachiller o titulado en administración, o carrera a fines. • Especialidad: administración • Experiencia: 1 año mínimo • Condiciones Personales: tolerancia, empatía, responsabilidad.

Funciones	Esta encargada de la asistencia de los diversos colaboradores, apoyo al área de gerencia con los expedientes, se encarga de otras documentaciones que se presentan para elaborar.
Cargo	Unidad de contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: bachiller o titulado en contabilidad. • Especialidad: contador • Experiencia: medio año mínimo • Condiciones Personales: responsabilidad, empatía, perseverancia, honestidad.
Funciones	Se encarga de ver los ingresos y egresos que tiene la empresa, de ver los salarios de cada colaborador de la empresa, busca maneras de que la empresa no tenga pérdidas económicas, esta área trabaja juntamente con el área administrativa.
Cargo	Área de ingeniería
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: titulado en ingeniería. • Especialidad: ingeniero civil. • Experiencia: mínimo 1 año. • Condiciones Personales: responsabilidad, empatía, perseverancia, honestidad
Funciones	Se encarga de ver los proyectos de obra, analizar trincheras, supervisar las infraestructuras que se está ejecutando y verifica el plano de construcción de la obra.
Cargo	Unidad de ingeniería y arquitectura
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: titulado en arquitectura

	<ul style="list-style-type: none"> • Especialidad: Arquitecto • Experiencia: 2 años mínimo
Funciones	Se encarga de ver los planos de cada obra y de los diseños de cada proyecto, y de la infraestructura. Integrar aspectos ambientales en cada ejecución de obras.
Cargo	Unidad de gestión ambiental
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: titulado en ingeniería. • Especialidad: ingeniería ambiental. • Experiencia: un año mínimo. • Condiciones Personales: honestidad, transparencia, responsabilidad empatía.
Funciones	Está a cargo de la gerencia y de área de ingeniería, verifica las condiciones que se encuentra cada proyecto.
Cargo	Unidad de asesoría legal
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Grado De Instrucción: titulado. • Especialidad: Abogado. • Experiencia: 4 años. • Condiciones Personales: disciplina, honestidad, perseverancia.
Funciones	Verificar y analizar los expedientes de los contratos por parte de la empresa.

Nota: Elaboración propia

7. Diagnostico general.

<p style="text-align: center;">AL</p> <hr/> <p style="text-align: center;">AE</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>F1. Variedad y calidad de los servicios. F2. Un buen prestigio de la constructora. F3. Tener un mercado definido F4. Personales con conocimientos profesionales F5. Clima laboral satisfactorio con los colaboradores.</p>	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>D1. Falta de local propio. D2. Falta de disponibilidad de equipos y herramientas. D3. Falta de personal. D4. Débil situación financiera para apalancamiento financiero. D5. Incumplimiento por los errores con las obras en el tiempo determinado de lo pactado en los contratos.</p>
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1. Influencia con personas que acceden a brindar servicios públicos a la constructora. O2. Relación con otras empresas constructoras, para el apoyo de diversas falencias que se pueda presentar. O3. Apoyo económico por parte del círculo amical para ejecución de obras. O4. Contar con proveedores de materiales de construcción los cuales brinden créditos y servicios de préstamos. O5. Demanda de servicio por parte de entes públicos.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia F-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer alianzas con otras empresas para aprovechar oportunidades externas. (F3,F4,O1, O2,) • Desarrollar estrategia de captación de profesionales. (F1,F5,O3,O4) 	<p style="text-align: center;">Estrategia D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un plan de acción para el cumplimiento de obras y a un tiempo acordado. (D2, D5, O3,O2) • Ejecutar un estudio de mercado, para ir incursionar en otros lugares. (D1,D4, O1, 3)
<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1. Las competencias de las demás constructoras en el mercado. A2. Incumplimiento de pago por parte del promotor del servicio. A3. Competencia desleal por parte de otras constructoras. A4. Pérdida del poder adquisitivo de los clientes A5. Los cambios demográficos delimitan a seguir avanzando la obra.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia F-A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de contingencia para el prestigio y evitar una competencia desleal. (F1,F2,A1, A5) • Fortalecer el servicio para tener obras con más prestigio. (F4, F5,A1, A3) 	<p style="text-align: center;">Estrategia D-A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias que permitan mejorar las actividades económicas. (D3, D4, A1,A5) • Fortalecer mecanismos que asegure un óptimo ambiente para los colaboradores. (D1, D3, A1,A4)

Nota: Elaboración propia

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Bonificación al personal	Las empresas no siempre se preocupan de poder recompensar al colaborador por sus actividades que realizan.
Capacitaciones al personal	Los líderes de la empresa no siempre están enfocados a brindar capacitación, el cual perjudica al colaborador estar al nivel que se requiere en la empresa.
Motivaciones al personal	Los propietarios de la empresa no toman en cuenta la motivación a en los trabajadores, ya que lo ven como funciones que deben de cumplir, ello afecta ya que el colaborador no se sienta con un alto optimismo.
Desempeño del personal	Las empresas no toman en cuenta el rendimiento de cada colaborador en tiempos establecidos, ya que la mayoría desconocen de los diversos métodos de evaluación que se puedan realizar.

Nota: Elaboración propia

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
El personal es orientado para lograr objetivos	Un 58.33 % de los colaboradores manifiestan que muy pocas veces son orientados	Muy pocas veces son orientados por falta de presupuesto, ya que las personas que brindan esta orientación cobran un salario por dicha acción.
Los trabajadores se adaptan fácil a su labor.	Un 41.67 % mencionaron que algunas veces se adaptan fácil a las labores que tienen encomendadas	No siempre se adaptan fácil a las labores por falta de un conocimiento del no estar preparado para los diversos cambios.
Los proyectos son culminados en la fecha programada.	Un 41.67 % refirieron que algunas veces se trabaja de acuerdo a un cronograma establecido	Ello se da por falta de conocimiento de líder para poder implementar tal estrategia.
Se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador.	Un 58.33 % comentaron que nunca toman en cuenta la opinión de los colaboradores.	Ello se da por la falta de confianza al colaborador de las capacidades que pueda emplear.
Los trabajadores son motivados para laborar con esmero	Un 58.33 % refirieron que muy pocas veces son motivados para laborar con esmero sus actividades	No consideran importante ya que se cree que las motivaciones se brindan en fechas exclusivas como en navidad y fiestas patrias.

Nota: Elaboración propia

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
El personal es orientado para lograr objetivos	Un 58.33 % de los colaboradores manifiestan que muy pocas veces son orientados	<ul style="list-style-type: none"> • El líder debe tener un mayor compromiso con los colaboradores, ya que depende de ellos los resultados. • Realizar reuniones donde se den a conocer la situación de las obras. • Brindar información de la situación de la empresa en informes a cada uno de los colaboradores.
Los trabajadores se adaptan fácil a su labor.	Un 41.67 % mencionaron que algunas veces se adaptan fácil a las labores que tienen encomendadas	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo por parte del encargado. • Se debe de actuar en concordancia a los cambios. • Focalizar las dudas y dificultades del cambio. • Capacitarse por unos días en sus nuevas funciones que realizara.
Los proyectos son culminados en la fecha programada.	Un 41.67 % refirieron que algunas veces se trabaja de acuerdo a un cronograma establecido	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer actividades según su relevancia. • Realizar cronogramas de actividades en periódicos murales para corto, mediano y largo plazo. • Mayor responsabilidad por parte del líder para cumplir las actividades
Se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador.	Un 58.33 % comentaron que nunca toman en cuenta la opinión de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar oportunidades a los colaboradores de ser escuchados. • Mayor confianza en la capacidad que poseen los colaboradores
Los trabajadores son motivados para laborar con esmero	Un 58.33 % refirieron que muy pocas veces son motivados para laborar con esmero sus actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Ser recompensados según a los logros que obtienen. • Realizar reuniones de confraternidad con los colaboradores.

11. recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategia	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> • El líder debe tener un mayor compromiso con los colaboradores, ya que depende de ellos los resultados. • Realizar reuniones donde se den a conocer la situación de las obras. • Brindar información de la situación de la empresa en informes a cada uno de los colaboradores. 	Gerente general y personal	s/. 900.00	Laptop Proyector Internet Impresiones Sillas	4 semanas
2	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo por parte del encargado. • Se debe de actuar en concordancia a los cambios. • Focalizar las dudas y dificultades del cambio. • Capacitarse por unos días en sus nuevas funciones que realizara. 	Personal profesional capacitado y colaboradores	s/. 700.00	Laptop Proyector Internet	3 meses
3	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer actividades según su relevancia. • Realizar cronogramas de actividades en periódicos murales para corto, mediano y largo plazo. • Mayor responsabilidad por parte del líder para cumplir las actividades 	Gerente general y personal	s/. 900.00	Impresiones Marcos para el periódico mural	Cada 1 semana
4	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar oportunidades a los colaboradores de ser escuchados. • Mayor confianza en la capacidad que poseen los colaboradores 	Gerente general y personal	s/.0.00	-	4 semanas

5	<ul style="list-style-type: none"> • Ser recompensados según a los logros que obtienen. • Realizar reuniones de confraternidad con los colaboradores. 	Gerente general y personal	s/. 1000.00	Proyector Internet Sillas aperitivos	1 mes
---	---	----------------------------	-------------	---	-------

Nota: Elaboración propia

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> • El líder debe tener un mayor compromiso con los colaboradores, ya que depende de ellos los resultados. • Realizar reuniones donde se den a conocer la situación de las obras. • Brindar información de la situación de la empresa en informes a cada uno de los colaboradores. 	30/02/2023	30/04/2023				X		X		X		X		X
2	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo por parte del encargado. • Se debe de actuar en concordancia a los cambios. • Focalizar las dudas y dificultades del cambio. <p>Capacitarse por unos días en sus nuevas funciones que realizara.</p>	01/02/2023	30/03/2023	X											X
3	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer actividades según su relevancia. 	01/02/2023	30/03/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cronogramas de actividades en periódicos murales para corto, mediano y largo plazo. <p>Mayor responsabilidad por parte del líder para cumplir las actividades</p>														
4	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar oportunidades a los colaboradores de ser escuchados. • Mayor confianza en la capacidad que poseen los colaboradores 	01/02/2023	01/03/2023	X		X		X		X		X		X	
5	<ul style="list-style-type: none"> • Ser recompensados según a los logros que obtienen. • Realizar reuniones de confraternidad con los colaboradores. 	30/01/2023	30/02/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: *Elaboración propia*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AEC. (2015). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España. Recuperado el 12 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil2LSx1fbvAhVOGbkGHcEiCIgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false
- Alan Dutka, A. S. (2014). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Argentina. Recuperado el 12 de abril de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil2LSx1fbvAhVOGbkGHcEiCIgQ6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=satisfaccion%20al%20cliente&f=false>
- Augusto, B. T. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico. https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA104&dq=JUSTIFICACION+TEORICA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjPvqLVk_f5AhVuBrkGHcoSAeIQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=JUSTIFICACION%20TEORICA&f=false
- Avalos Gonzalez, M., Figueroa Davalos, M., Galvan Laguna, Y., Garcia Duran, R., & Gomez Salazar, L. E. (2014). *Metodología de las ciencias*. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=TEN9jArkdx4C&pg=PA111&dq=la+hipotesis+es+la+suposiciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4tJCvwY7zAhU0qpUCHY-OASAQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=la%20hipotesis%20es%20la%20suposiciones&f=false>
- Belohlavek, P. (2018). *OEE: Overall Equipment Effectiveness*. Buenos aires. Del 12 de abril de 2021. https://books.google.com.pe/books?id=gmvnzlLjGYC&pg=PA78&dq=definicion+de+la+mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9hKH4m_nvAhUeILkGHZGMBOUQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20mejora%20continua&f=false
- Bilbao Ramirez , J., & Escobar Cal, P. (2020). *Investigacion y Educacion Superior*. Colombia. https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA29&dq=no+todas+la+investigaciones+llevan+hipotesis&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjVr_3noZPzAhXwq5UCHax5DpgQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=no%20todas%20la%20investigaciones%20llevan%20hipotesis&f=false
- Brian , T. (2015). *Liderazgo*. Mexico. https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+liderazgo&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20liderazgo&f=false
- Camino, R., & Muller, S. (2012). *La Definicion de Sostenibilidad, Las Variables Principales Y Bases Para establecer indicadores*. Costa Rica. https://books.google.com.pe/books?id=fiQOAAIAAJ&pg=PA23&dq=definicion+de+la+rentabilidad&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjPnoP0YzzAhUYqZUCHdq_AfgQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20rentabilidad&f=false

- Charles T Horngren, G. F. (2016). *Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial*. Mexico. Recuperado el 18 de abril de 2021.
<https://books.google.com.pe/books?id=zDCb9fDzNgC&pg=PA37&dq=que+son+los+costos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOvvA3YjwAhUqqJUCHbjcBxwQ6AEwAnoECAYQA#v=onepage&q=que%20son%20los%20costos&f=false>
- Condom-Vilà, P. (2016). *Ciencia, tecnología y startups*. Barcelona.
<https://books.google.com.pe/books?id=P40FEAAAQBAJ&pg=PA115&dq=definicion+de+la+competitividad,+viene+hacer+la+rentabilidad&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwin66mL2YvzAhUuq5UCHZNDfkQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20competitividad%2C%20viene%20hacer>
- Cuatrecasas Arbós, L. (2016). *Claves del lean management en tiempos de maxima competitividad: Cómo*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=TM9qCwAAQBAJ&pg=PT161&dq=competitividad+es+la+reduccion+de+tiempos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwivgunMI4_zAhUYG7kGHUT4Cr8Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=competitividad%20es%20la%20reduccion%20de%20tiempos&f=false
- Cuevas, F. (2013). *Control de Costos y Gastos en Los Restaurantes*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=QII5DonAH5oC&pg=PA66&dq=que+es+el+costos+optimos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ54i724vzAhW1q5UCHSkfCOAQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20costos%20optimos&f=false>
- Daniel, B. (2017). *Gestión en empresas de producción porcina. Análisi, diagnóstico y toma de*. Mexico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6DH0TOLD9-4C&pg=PA162&dq=que+es+tener+una+mejora+productiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj10bPtno_zAhVgq5UCHTYfBEkQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=que%20es%20tener%20una%20mejora%20productiva&f=false
- Date, c. (2016). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. Mexico.
https://books.google.com.pe/books?id=Vhum351TK8C&pg=PA25&dq=Sistemas+relacionales&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjZzPvVgL_2AhUUILkGHfCkASsQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Sistemas%20relacionales&f=false
- Diaz Narvaez, V. P. (2017). *Metodologia de la investigacion cientifica y bioestadistica*. Chile.
<https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA276&dq=que+es+el+universo.+en+metodologia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTxsCMq4vwAhXUopUCHV4tB74Q6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=que%20es%20el%20universo.%20en%20metodologia&f=false>
- Editorial, E. (2016). *Estructura y diseño organizativo*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=oSPvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+son+estructura+empresarial&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20son%20estructura%20empresarial&f=false
- Enrique de la Garza , T. (2015). *La formación socioeconómica neoliberal*. Mexico. La formación socioeconómica neoliberal: debates teóricos
[https://books.google.com.pe/books?id=6vWwAAAAIAAJ&q=Enrique+de+la+Garza+,+T.+\(2015\).+La+formaci%C3%B3n+socioecon%C3%B3mica+neoliberal:+debates](https://books.google.com.pe/books?id=6vWwAAAAIAAJ&q=Enrique+de+la+Garza+,+T.+(2015).+La+formaci%C3%B3n+socioecon%C3%B3mica+neoliberal:+debates)

+te% C3% B3ricos+acerca+de+la&dq=Enrique+de+la+Garza+,+T.+(2015).+La+forma
ci% C3% B3n+socioecon% C3% B3mica+neoliberal:+debates+te% C3% B3ricos+acerca
+de+la&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj_6_PdYP6AhW0DNQKHTJSBp8Q6AF6
BAgFEAI

Esteban, I. G. (2016). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Del 19 de abril 2021,<https://books.google.com.pe/books?id=J1MbiCsG8AMC&pg=PA189&dq=definicion+de+cuestionario..&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi4rGW18fpAhW1HrkGHb32AZQQ6AEIMDAB#v=onepage&q=definicion%20de%20cuestionario..&f=false>

Facal Fondo, T. (2015). *Guía para elaborar un proyecto de investigación social*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=LULUBgAAQBAJ&pg=PA45&dq=no+todas+la+investigaciones+llevan+hipotesis&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjVr_3noZPzAhXwq5UCHax5DpgQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=no%20todas%20la%20investigaciones%20llevan%20hipotesis&f=false

Faga, H. A. (2016). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores de*. Mexico.https://books.google.com.pe/books?id=b9H6HY3sSyQC&pg=PA12&dq=definicion+de+la+rentabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjpnOP-0YzzAhUYqZUCHdq_AfgQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20rentabilidad&f=false

Fernández Sánchez, , E., Montes Peón, J., & Vazquez, O. C. (2016). *La competitividad de la empresa*. España. Del 14 de abril de 2021,
<https://books.google.com.pe/books?id=kQnzohZdMs4C&printsec=frontcover&dq=estructura+de+la+competitividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4yv3ogf3vAhXIGLkGHWINAO4Q6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q=estructura%20de%20la%20competitividad&f=false>

Fernández Santos , Y., & Martínez Campillo, A. (2015). *¿Ha mejorado la productividad docente e investigadora de las universidades publicas españolas desde la aprobacion de la lou? evidencia a partir del bootstrap*. España.
<https://books.google.com.pe/books?id=Jn0KCgAAQBAJ&pg=PA97&dq=mejora+productiva&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjg9qTOqpDzAhUpr5UCHVdgDD4Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=mejora%20productiva&f=false>

García Echevarría, S., & Teresa del Val , M. (2017). *Cultura corporativa y competitividad de la empresa española*. España.[https://books.google.com.pe/books?id=ZG4sEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Garc% C3% ADA+Echevarr% C3% ADA,+S.,+%26+Teresa+del+Val+,+M.+\(2017\).+Cultura+corporativa+y+competitividad+de+la+empresa+espa% C3% B1ola.+Espa% C3% B1a&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwizr9yQ9IP6AhWjF7kGHehbDT4Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZG4sEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Garc% C3% ADA+Echevarr% C3% ADA,+S.,+%26+Teresa+del+Val+,+M.+(2017).+Cultura+corporativa+y+competitividad+de+la+empresa+espa% C3% B1ola.+Espa% C3% B1a&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwizr9yQ9IP6AhWjF7kGHehbDT4Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false)

Gairín Sallán, J. (2017). *Las Actitudes en Educación*. España.
<https://books.google.com.pe/books?id=0Ntm8RyEYnYC&pg=PA17&dq=que+son+las+actitudes&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjzmz4bwmJPzAhWBKlkGHfLbABsQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=que%20son%20las%20actitudes&f=false>

Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona.
<https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA180&dq=clima+labor>

al&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi10sTi3ZDzAhVjHbkGHQHhDGAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false

Griful Ponsati, E., & Canela Campo, M. (2017). *Gestión de la calidad*. Barcelona. Del 30 de marzo de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dq=que+es+gesti%C3%B3n+de+la+calidad.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiVsYmh0tjvAhX3IbkGHaExBFgQ6AEwBnoECAyQA#v=onepage&q=que%20es%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.&f=false>

Gil Pascual Juan Antonio. (2016). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN*. Madrid. del 2022, https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnica+de+recoleccion+de+datos&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Giovanni, P., & Cristobal, J. (2022). *Comprensión y discurso: Del Movimiento Ocular al Procesamiento Cognitivo*. Chile. <https://books.google.com.pe/books?id=OGsDEAAAQBAJ&pg=PT191&dq=Resultados+descriptivos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwixwbD48Nb5AhWvDrkGHQlKbFkQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Resultados%20descriptivos&f=false>

Gosso, F. (2016). *hiper satisfaccion del cliente*. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&pg=PA80&dq=a+que+se+debe+una+satisfaccion+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjWlr6mwovzAhW7HLkGHYViDiMQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=a%20que%20se%20debe%20una%20satisfaccion%20al%20cliente&f=false>

Guerra-Lopez, I. (2017). *Evaluacion y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medicion y Mejora del Desempeño*. España. Recuperado el 12 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=tQiAIcui5dsC&pg=PA193&dq=definicion+de+la+mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9hKH4m_nvAhUeILkGHZGMBOUQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20mejora%20continua&f=false

Hernández, R. R. (2018). *Las MIPYMES en Latinoamérica*. Mexico. del 5 de abril de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=vBMPUG7JkUMC&pg=PA236&dq=DATOS+Estadisticos+de+mypes+de+construccion+en+el+peru&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib9NyjsvAhVjGbkGHW2KD90Q6AEwBH0ECAAQAg#v=onepage&q=DATOS%20Estadisticos%20de%20mypes%20de%20construccion%20en%20el>

Ilica. (2015). *La dirección de la empresa asociativa*. Venezuela. Del abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=TO0qAAAAYAAJ&printsec=frontcover&dq=la+direccion+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1y5_P64jwAhWMrZUCHd0UAhAQ6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=la%20direccion%20es&f=false

Jaime, P. (2015). *CLA Clima Laboral*. Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=vllsoszP1hQC&pg=PA8&dq=dimensiones+del+clima+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiA667g55DzAhXRrJUCHePIC8gQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=dimensiones%20del%20clima%20laboral&f=false>

José, G. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires. del 17 de abril de 2021,

- <https://books.google.com.pe/books?id=YsVADgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+estructura+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmk6yy0YXwAhX5r5UCHUQfDB0Q6AEwA3oECAAQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20estructura%20de%20una%20empresa&f=false>
- Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales*. Mexico. Recuperado el 12 de abril de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA21&dq=definicion+de+la+satisfaccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtg5eT2fbvAhWzH7kGHReFAM4Q6AEwAHOECAIQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20satisfaccion&f=false>
- Laos, E. H. (2017). *La competitividad industrial en México*. Mexico. Recuperado el 18 de abril de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=WdsJnaK1VSEC&pg=PA23&dq=definicion+de+competitividad.&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwju8LOu0IjwAhUprZUCHdhlAhwQ6AEwAHOECAyQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20competitividad.&f=false>
- Llaneza Alvarez, J. (2017). *Ergonomía y psicología aplicada*. España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA466&dq=clima+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi10sTi3ZDzAhVjHbkGHQHhDGAQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>
- Lopez, A. E. (2017). *Metodología de la investigación contable*. Mexico. Del 8 de mayo de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA210&dq=planteamiento+del+problema&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1ldWhu7nwAhVlpZUCHbNIBe8Q6AEwBXoECAgQAg#v=onepage&q=planteamiento%20del%20problema&f=false>
- Luis Rubio, V. (2015). *El poder de la competitividad*. Mexico. Recuperado el 18 de abril de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=en+que+se+basa+la+competitividad.&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwip2dbPy4jwAhWlr5UCHaiBBR0Q6AEwAHOECAyQAg#v=onepage&q&f=false>
- Luis Gregorio Gómez & Cambronero, S. S. (2016). *Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio: Teoría y práctica*. España. Recuperado el 12 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=oVnnyMjdQi8C&pg=PA5&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiy4PXj_nvAhWcILkGHXO3CFAQ6AEwA3oECAyQAg#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false
- Malaga. (2016). *Dirección de operaciones*. España. Recuperado el 12 de abril de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=sT8vGNw8IfMC&pg=PA145&dq=definicion+de+direccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB3dCt_fjvAhWhF7kGHdVBDjUQ6AEwCXoECAQQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20direccion&f=false
- Maroto, J. C. (2017). *Estrategia. De la visión a la acción*. Madrid, España. Del 14 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=8_PwIoGOa6QC&printsec=frontcover&dq=est

ategia+en+la+competitividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZoZKL_vzvAhXJGLkGHQ_qAgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=estrategia%20en%20la%20competitividad&f=false

Martin, C. K. (2020). *Fundamentos de epidemiología*. Colombia: Diaz de Santos. Recuperado el 2022,

<https://books.google.com.pe/books?id=xQ51VY3zEu4C&pg=PA308&dq=que+es+el+plan+de+analisis&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjIwqzggv5AhWEJrkGHZLSBpwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20plan%20de%20analisis&f=false>

Martínez Guillén, M. (2017). *La comunicación en la empresa: La gestión empresarial*. España.

https://books.google.com.pe/books?id=6HncD6HWKd4C&printsec=frontcover&dq=que+es+la+comunicacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Martínez, J. M. (2015). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=Y40klEWbNwEC&pg=PA120&dq=mejora+continua:+procesos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi00v_Ex4vzAhV3ppUCHVGwD5cQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=mejora%20continua%3A%20procesos&f=false

Méndez Álvarez, C. (2016). *lima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervencion*. Colombia.

https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA137&dq=clima+laboral+supervisi%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiLg_z5ZHZAHWspJUCHR79B_kQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=clima%20laboral%20supervisi%C3%B3n&f=false

Mintzberg, H. (2014). *La estructuración de las organizaciones*. España. Recuperado el 17 de abril de 2021,

<https://books.google.com.pe/books?id=mjOBU2PRoRoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+estructura+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmk6yy0YXwAhX5r5UCHUQfDB0Q6AEwBnoECAcQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20estructura%20de%20una%20empresa&f=false>

Moguel, E. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico. Recuperado el 19 de abril de 2021,

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipos+de+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7cO8jYvwAhUAR5UCHZGKCK8Q6AEwAnoECAUQAg#v=snippet&q=tipo%20de%20investigacion&f=false>

Namakforoosh, M. N. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico. Del 19 de abril de 2021,

<https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&pg=PA89&dq=tipos+de+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7cO8jYvwAhUAR5UCHZGKCK8Q6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>

- Negrete, V., & Agustin, J. (2015). *Apuntes de Fisica General*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=1ShJLuv8IHIC&pg=PA24&dq=la+hipotesis+e+s+la+suposiciones&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjGZygw47zAhV_ILkGHfgMBZ44ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=la%20hipotesis%20es%20la%20suposiciones&f=false
- Nogales, Á. F. (2017). *Investigación y tecnicas de mercado*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA154&dq=La+investigaci%C3%B3n+fue+de+tipo+no+probabil%C3%ADstico&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi7vbbe_Nb5AhV6vJUCHVSpBTIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=La%20investigaci%C3%B3n%20fue%20de%20tipo%20no%20probabil%C3
- Ongallo, C. (2014). *Manual de Comunicacion*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=b_vdlizdTJAC&printsec=frontcover&dq=que+es+La+comunicacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi87oid_JLzAhVMILkGHX7FDFsQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=que%20es%20La%20comunicacion&f=false
- O'Shaughnessy, J. (2015). *Marketing competitivo: un enfoque estratégico*. España. Del 18 de abril de 2021,
https://books.google.com.pe/books?id=Zua9_PZcmGcC&pg=PA142&dq=definicion+de+competitividad:+mercado&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjXiPb20ojwAhWxqJUCHdCvAB0Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20competitividad%3A%20mercado&f=false
- P. Kotter, J., Nohria, N., & Berkley, J. (2014). *Liderazgo*. España.
https://books.google.com.pe/books?id=kWxNkhkGIDYC&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false
- Pablo Juan Verdoy, J. M. (2016). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Del 18 de abril de 2021,
<https://books.google.com.pe/books?id=kWGWTiZXLkUC&pg=PA16&dq=gestion+de+calidad:+definicion+de+direccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTlb6V6ojwAhWlqpUCHZ1dBLAQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%3A%20definicion%20de%20direccion&f=false>
- Pardinas, F. (2015). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Argentina. Del 19 de abril de 2021,
<https://books.google.com.pe/books?id=PDqKweTKbhUC&pg=PA56&dq=definici%C3%B3n+de+que+es+metodologia.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjhneS258bpAhXUKLkGHZCXBWlQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20que%20es%20metodologia.&f=false>
- Patricia, R., & Sergio, S. (2013). *¿Que es la competitividad?* España. Recuperado el 12 de abril de 2021,
https://books.google.com.pe/books?id=e0bC_zcWBfUC&pg=PA13&dq=que+es+la+competitividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJgMDxq_nvAhXIIrkGHeicCc8Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20competitividad&f=false
- Paul R. Krugman, M. L. (2018). *Fundamentos de economía*. España. Del 18 de abril de 2021,
<https://books.google.com.pe/books?id=MF8sETKKD7EC&pg=PA187&dq=definicion>

+de+competitividad:+mercado&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjXiPb20ojwAhWxqJUCHdCvAB0Q6AEwCHoECAgQA#v=onepage&q=definicion%20de%20competitividad%3A%20mercado&f=false

Pereña, J., & Corral, S. (2014). *CLA Clima Laboral*. Madrid.

<https://books.google.com.pe/books?id=vllsoszP1hQC&pg=PA3&dq=Pere%20C3%B1a,+J.,+%26+Corral,+S.++Clima+Laboral.+Madrid.&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwimtd3PIP6AhXgNrKGHbLwBX0Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Pere%20C3%B1a%20C%20J.%20C%20%26%20Corral%20C%20S.%20%20Clima%20Laboral.%20Madrid.&f=false>

Ponce, A. R. (2015). *Administracion de empresas/ Business Administration*. Mexico. Del 12 de abril de 2021,

https://books.google.com.pe/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA305&dq=definicion+de+direccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB3dCt_fjvAhWhF7kGHdVBDjUQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20direccion&f=false

Ponce, A. R. (2016). *Administración Moderna*. Mexico. Recuperado el 12 de abril de 2021,

https://books.google.com.pe/books?id=TwnmILyBJIYC&pg=PA384&dq=definicion+de+direccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB3dCt_fjvAhWhF7kGHdVBDjUQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20direccion&f=false

Pümpin, C., & García Echevarría, S. (2014). *Estrategia empresarial: cómo implementar la estrategia en la empresa*. España. Recuperado el 13 de abril de 2021,

https://books.google.com.pe/books?id=EpZUdB3APJ8C&pg=PA172&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjo3tva7_zvAhUIH7kGHbzkAzwQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=estrategia&f=false

Publishing, M. (2018). *La estrategia básica de marketing*. Madrid, España. Recuperado el 13 de abril de 2021,

https://books.google.com.pe/books?id=MICFLcF02sC&pg=PA35&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjo3tva7_zvAhUIH7kGHbzkAzwQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=estrategia&f=false

Ramón , C. P., & Corominas, S. A. (2014). *Planificación y rentabilidad de proyectos industriales*. España.

https://books.google.com.pe/books?id=6PNr1sPdAoC&pg=PA36&dq=que+es+la+rentabilidad&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj85Krz4zzAhU_pZUCHTowDI0Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20rentabilidad&f=false

Raya, V. R. (2016). *Gestión de Proyectos (GRADO SUPERIOR)*. (180, Trad.) España.

Recuperado el 18 de abril de 2021,
<https://books.google.com.pe/books?id=TI2fDwAAQBAJ&pg=PA180&dq=definicion+de+competitividad:+innovaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjVsQKe0ojwAhVzppUCHSdsDhgQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez Moguel , E. (2013). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA34&dq=la+hipotesis+e+s+la+suposiciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4tJCvwY7zAhU0qpUCHY->

OASAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=la%20hipotesis%20es%20la%20suposiciones&f=false

- Rojas , P., Chavarria, H., & Supelveda, S. (2014). *La competitividad en la agricultura*. España. Recuperado el 12 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=Zi4qAAAAAYAAJ&pg=SA11PA27&dq=que+es+la+competitividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJgMDxq_nvAhXIIrkGHeicCc8Q6AEwBXoECAEQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20competitividad&f=false
- States, U., & Office of National, D. (2016). *Estrategia nacional para el control de drogas*. EE.UU. Recuperado el 13 de abril de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=R8emKEJHAj4C&pg=PA3&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjo3tva7_zvAhUIH7kGHbzkAzwQ6AEwAXoECAAAQAg#v=onepage&q=estrategia&f=false
- Salas, J. L. (2015). *Análisis y reflexiones sobre los costos de producción y ventas*. España. <https://books.google.com.pe/books?id=k1XUDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=costo+optimo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiPyJve4YvzAhXJH7kGHZywDxs4ChDoAXoECAgQAg#v=onepage&q=costo%20optimo&f=false>
- Sánchez, M. C. (2016). *Guía para la formulación de proyectos de investigación*. Colombia. Recuperado el 6 de abril de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=12QAoImkJxsC&pg=PA57&dq=tipos+de+justificacion+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinloaukevAhVNHBkGHZmmCu4Q6AEwA3oECAAAQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20justificacion%20de%20la%20investigacion&f=false>
- Sara Díez Freijeiro, S. (2016). *Técnicas de Comunicación*. Españ. https://books.google.com.pe/books?id=IW6sADnRZMC&pg=PA7&dq=definicion+de+la+comunicacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwir2_W6u5HzAhWRqZUCHXKRDIkQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20comunicacion&f=false
- Tirso, C. (2016). *Analisis de Resultados y Toma de Decisiones en Empresas Campesinas*. Honduras. https://books.google.com.pe/books?id=5JrHY2YsKQ8C&printsec=frontcover&dq=analisis+de+Resultados&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Velasco, J. A. (2017). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Madrid, España. Del 5 de abril de 2021, <https://books.google.com.pe/books?id=f0CfkKxSmhUC&pg=PA14&dq=que+es+la+gestion+de+la+calidad+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiso3j1NjvAhU6IbkGHWkgD4g4ChDoATADEgQICRAC#v=onepage&q=que%20es%20la%20gestion%20de%20la%20calidad%20empresarial&f=false>
- Velasco, J. A. (2018). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid. Recuperado el 30 de marzo de 2021, https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gestion+de+calidad+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDmvKLS9j

vAhV7HLkGHZ8tAPsQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=que%20es%20la%20gestion%20de%20calidad%20empresarial&f=false

Verdoy, P. J., Mahiques, J. M., & Pellicer, S. S. (2016). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. España.

<https://books.google.com.pe/books?id=kWGWTiZXLkUC&pg=PA30&dq=la+muestra:+es+un+subconjunto+finito+de+elementos+seleccionados+de+la+poblaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwimpcyDiaz5AhVYALkGHeA3ApUQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=la%20muestra%3A%20es%20un%20subco>

Yuni José Alberto, C. A. (2016). *Técnicas Para Investigar 2*. Argentina. Recuperado el 19 de abril de 2021,

<https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&pg=PA31&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivlsa4rMjpAhVDKLkGHZlpAyoQ6AEIMDAB#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false>

Anexos:

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	X															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor	X															
5	Mejora de marco teórico		X														
6	Redacción de la revisión de la literatura		X														
7	Elaboración del consentimiento informado (*)		X														
8	Ejecución de la metodología		X														
9	Resultado de la investigación			X													
10	Conclusiones y recomendaciones			X													
11	Redacción del pre informe final			X													
12	Redacción del informe final			X													
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación				X												
14	Presentación de ponencia en eventos científicos				X												
15	Redacción de artículo científico				X												

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Papel bond A-4 (500 hojas)	4.00	1	4.00
Lapiceros	9.00	3	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			113.00
Total presupuesto de desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	60.00	4	240.00
Búsqueda de información en base de datos	50.00	3	150.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			600.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)			
Sub total			
Total de presupuesto no desembolsable			600.00
Total (S/.)			713.00

(*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

**CUESTIONARIO SOBRE PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL
BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

ESTIMADO COLABORADOR:

La actual encuesta busca recoger tu apreciación sobre La Propuesta De Mejora Del Clima Laboral Bajo El Enfoque De La Gestión De Calidad. Por favor, contesta sinceramente a las siguientes interrogantes:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Grado de instrucción: Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitario () Pos Grado ()

Instrucciones: Según a su respuesta marque con una “X” el número que más describa su práctica en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = Alguna Veces 2 = Muy Pocas Veces 1= Nunca

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1 CLIMA LABORAL							
Dimensión 1: Sistemas relacionales							
1. ¿Las personas que dirigen la constructora son capacitadas?							
2. ¿Los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas?							
3. ¿los que ingresan a trabajar a la empresa tienden a tener una adaptación fácil a su labor?							
Dimensión 2: Estructura							
4. ¿En la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización?							

5. ¿La constructora cuenta con sistemas sofisticado para la ejecución de obras?							
6. ¿La empresa logra cumplir los proyectos en el tiempo establecido?							
7. ¿En la constructora hay lugar adecuado para cada cargo laboral?							
Dimensión 3: Comunicación							
8. ¿La constructora brinda una adecuada trasmisión de información de sus trabajos a los clientes?							
9. ¿Las ideas que aportan los trabajadores son tomados en cuenta en la constructora?							
10. ¿Los trabajadores controlan sus emociones para resolver falencias que se presentan en la constructora?							
11. ¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la constructora?							
Dimensión 4: Liderazgo							
12. ¿Los trabajadores son motivados en la constructora para trabajar con un esmero?							
13. ¿Hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores para los proyectos que agarra la constructora?							
14. ¿Los trabajadores son responsables con sus funciones en la constructora?							

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Carta a los Expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Propuesta De Mejora Del Clima laboral bajo el enfoque de la gestión de la calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.

INFORMA DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1.Apellido y nombre del informante (experto): Huaynates Gonzales Margot.

1.2.Grado académico: Licenciada

1.3.Profesión: Administración

1.4.Institución donde labora: Red de salud - Satipo

1.5.Cargo que desempeña: Administradora

1.6.Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7.Autor del instrumento: Fernandez Meza, Nelida Jackelyn

1.8.Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes al instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1 CLIMA LABORAL							
Dimensión 1: Sistemas relacionales							
1. ¿Las personas que dirigen la constructora son capacitadas?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas?	X		X		X		
3. ¿Los que ingresan a trabajar a la empresa tienden a tener una adaptación fácil a su labor?	X		X		X		
Dimensión 2: Estructura							
4. ¿En la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización?	X		X		X		
5. ¿La constructora cuenta con sistemas sofisticado para la ejecución de obras?	X		X		X		
6. ¿La empresa logra cumplir los proyectos en el tiempo establecido?	X		X		X		
7. ¿En la constructora hay lugar adecuado para cada cargo laboral?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
8. ¿La constructora brinda una adecuada trasmisión de información de sus trabajos a los clientes?	X		X		X		
9. ¿Las ideas que aportan los trabajadores son tomados en cuenta en la constructora?	X		X		X		
10. ¿Los trabajadores controlan sus emociones para resolver falencias que se presentan en la constructora?	X		X		X		

11. ¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la constructora?	X		X		X		
Dimensión 4: Liderazgo							
12. ¿Los trabajadores son motivados en la constructora para trabajar con un esmero?	X		X		X		
13. ¿Hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores para los proyectos que agarra la constructora?	X		X		X		
14. ¿Los trabajadores son responsables con sus funciones en la constructora?	X		X		X		

Gracias por su colaboración.



Firma

Huaynates Gonzales Margot.

CLAD 22668

**INFORMA DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION**

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellido y nombre del informante (experto): Huaiman Mondragón Eusebio

3.2. Grado académico: Licenciado

3.3. Profesión: Administrador

3.4. Institución donde labora: Hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki”

3.5. Cargo que desempeña: Jefe de unidad de planificación, presupuesto y modernización

3.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

3.7. Autor del instrumento: Fernandez Meza, Nelida Jackelyn

3.8. Carrera: Administración

IV. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes al instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1 CLIMA LABORAL							
Dimensión 1: Sistemas relacionales							
1. ¿Las personas que dirigen la constructora son capacitadas?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas?	X		X		X		
3. ¿Los que ingresan a trabajar a la empresa tienden a tener una adaptación fácil a su labor?	X		X		X		
Dimensión 2: Estructura							
4. ¿En la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización?	X		X		X		

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

VI. TITULO DE LA INVESTIGACION

Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L. distrito Satipo, 2021.

VII. NOMBRE DE INSTRUMENTO

Cuestionario para recolectar la información sobre la propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad.

VIII. TESISISTA

Fernandez Meza, Nelida Jackelyn

IX. DECISION

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyente su pertinencia y utilidad.

X. OBSERVACIONES

.....
.....
.....

APROBADO:

SI

NO

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD SATIPO
Hospital "Manuel Anco" Satipo
Lic. Adm. Eusebio Jiman Mondragon
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACION PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
CL 7 15266

Firma

Apellidos y Nombres del experto

**INFORMA DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION**

V. DATOS GENERALES:

5.1.Apellido y nombre del informante (experto): Huaraca García, Max Jordan

5.2.Grado académico: Licenciado

5.3.Profesión: Administración

5.4.Institución donde labora: Red de salud Satipo

5.5.Cargo que desempeña: Jefatura de unidad logística

5.6.Denominación del instrumento: Cuestionario

5.7.Autor del instrumento: Fernandez Meza, Nelida Jackelyn

5.8.Carrera: Administración

VI. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes al instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1 CLIMA LABORAL							
Dimensión 1: Sistemas relacionales							
1. ¿Las personas que dirigen la constructora son capacitadas?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores son orientados para lograr metas propuestas?	X		X		X		
3. ¿Los que ingresan a trabajar a la empresa tienden a tener una adaptación fácil a su labor?	X		X		X		
Dimensión 2: Estructura							
4. ¿En la constructora los trabajadores trabajan de acuerdo a una organización?	X		X		X		

5. ¿La constructora cuenta con sistemas sofisticado para la ejecución de obras?	X		X		X		
6. ¿La empresa logra cumplir los proyectos en el tiempo establecido?	X		X		X		
7. ¿En la constructora hay lugar adecuado para cada cargo laboral?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
8. ¿La constructora brinda una adecuada trasmisión de información de sus trabajos a los clientes?	X		X		X		
9. ¿Las ideas que aportan los trabajadores son tomados en cuenta en la constructora?	X		X		X		
10. ¿Los trabajadores controlan sus emociones para resolver falencias que se presentan en la constructora?	X		X		X		
11. ¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la constructora?	X		X		X		
Dimensión 4: Liderazgo							
12. ¿Los trabajadores son motivados en la constructora para trabajar con un esmero?	X		X		X		
13. ¿Hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores para los proyectos que agarra la constructora?	X		X		X		
14. ¿Los trabajadores son responsables con sus funciones en la constructora?	X		X		X		

Gracias por su colaboración.

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO SALUD SATIPO

Lic. María Huarcaya García Max Jordan
SECRETARÍA DE UNIDAD LOGÍSTICA

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 43490663

CLAD N° 30914

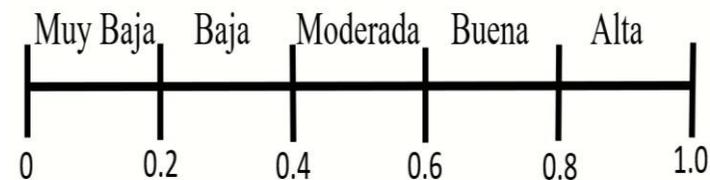
Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Encuestados	CLIMA LABORAL														Suma
	Actitudes			Estructura				Comunicación			Liderazgo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14		
Encuestados 1	4	5	3	4	2	5	2	5	3	4	2	2	3	4	48
Encuestados 2	3	2	4	3	2	5	1	4	1	3	3	2	4	5	42
Encuestados 3	4	3	2	5	4	5	3	4	2	4	2	1	4	5	48
Encuestados 4	2	1	3	3	1	3	2	4	1	2	1	2	3	4	32
Encuestados 5	3	3	2	2	2	5	2	3	1	3	2	1	4	5	38
Encuestados 6	2	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	2	4	4	42
Encuestados 7	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	52
Encuestados 8	3	2	3	4	2	4	2	3	1	4	3	1	5	3	40
Encuestados 9	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	29
Encuestados 10	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	21
Encuestados 11	3	2	4	3	2	3	1	2	3	5	3	1	3	3	38
Encuestados 12	1	2	2	3	2	3	1	1	1	3	5	2	4	5	35
Varianza	0.9097	1.0833	0.58	0.854	0.972	1.021	0.806	1.167	0.7222	1.1875	1.2222	0.3542	1.0764	1	

Formula

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

Alfa de Cronbrach



Σ	(Simbolo sumatorio)	
α	(Alfa cronbach)	0.88
K	(Numero de Items)	14
Vi	(Varianza de cada Item)	12.95138889
Vt	(Varianza total)	70.02083333

Anexo 6: Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Carta s/01° - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). Deyse Fernandez Meza

Gerente de la constructora Inversiones Dfer Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Fernández Meza, Nelida Jackelyn, con código de matrícula N° 3011181012 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO EJECUCIÓN DE OBRAS: CASO INVERSIONES DFER E.I.R.L. DISTRITO SATIPO, 2021.”, durante los meses de septiembre a diciembre del presente año 2021_II.

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

Atentamente.

Fernandez Meza, Deyse
DNI. N° 47574522

Anexo 7. Figuras

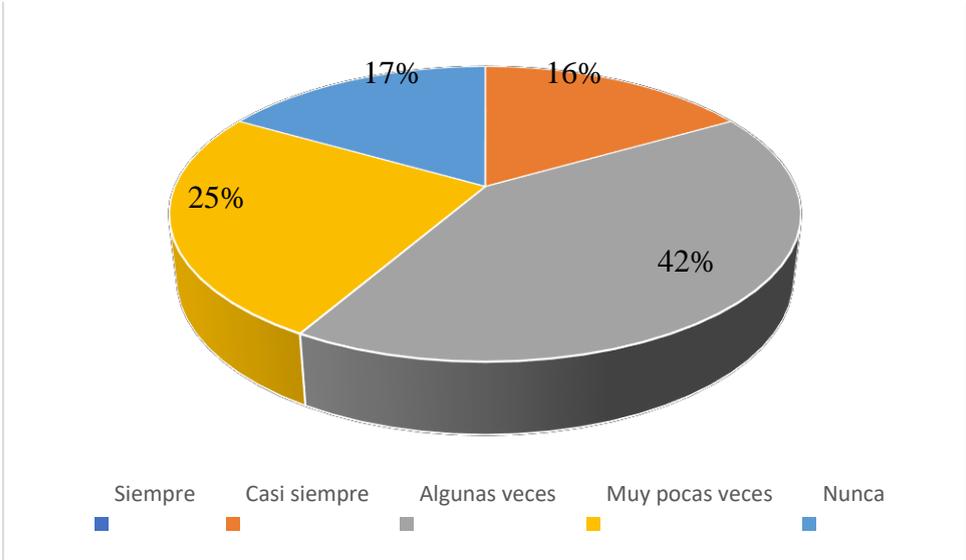


Figura 1. La constructora cuenta con personal capacitado.

Fuente. Tabla 1

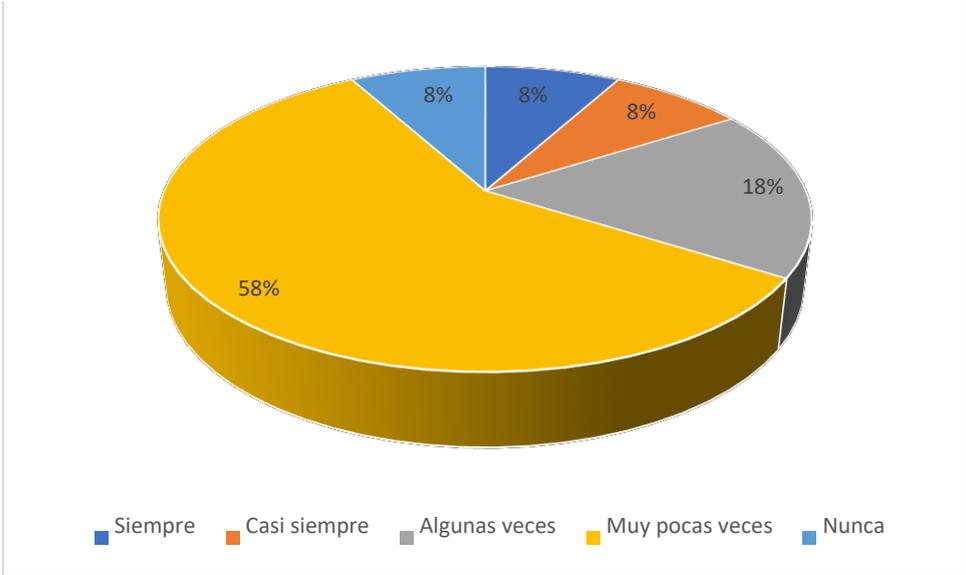


Figura 2. El personal es orientado para lograr los objetivos.

Fuente. Tabla 1

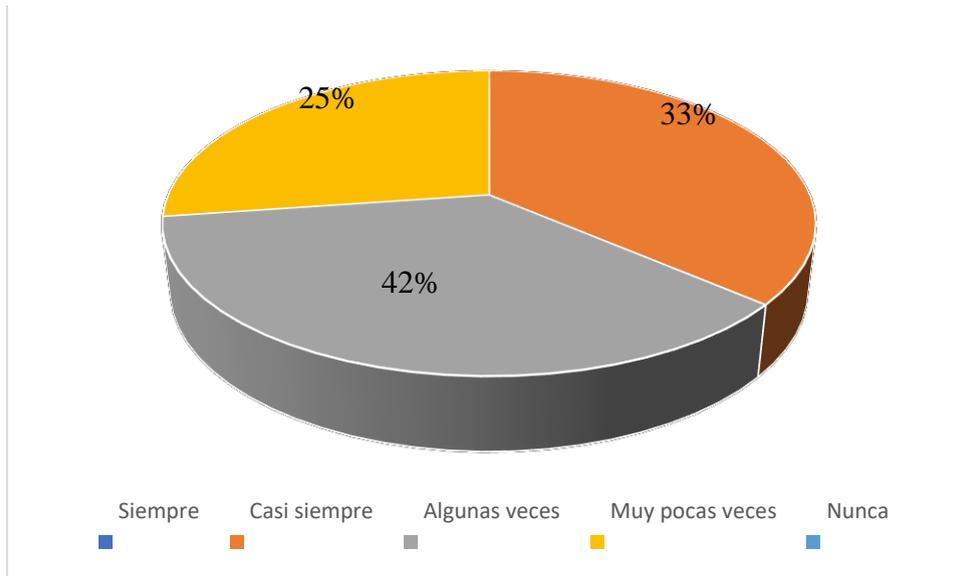


Figura 3. Los trabajadores se adaptan fácil a su labor.

Fuente. Tabla 1

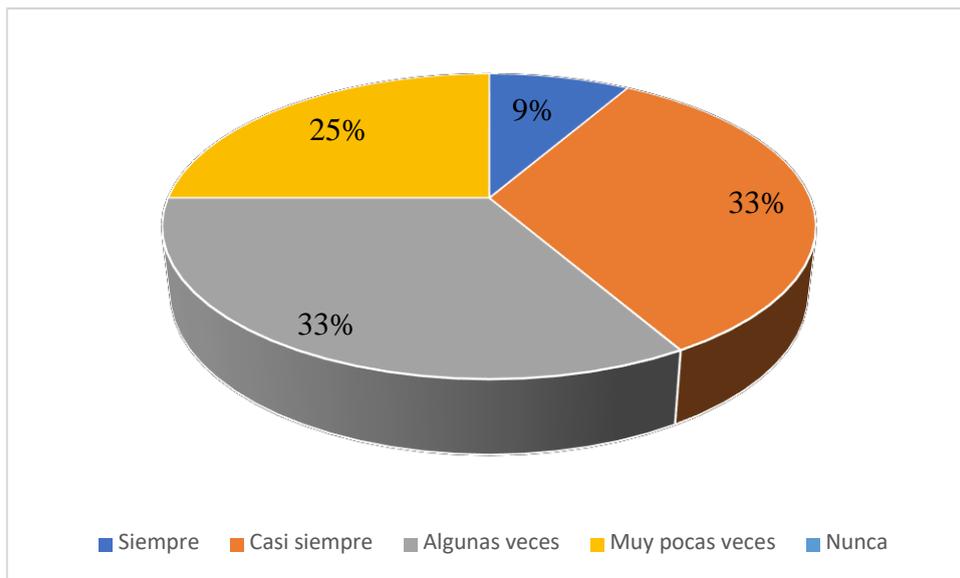


Figura 4. Los trabajadores laboran según a un cronograma de actividades.

Fuente. Tabla 2

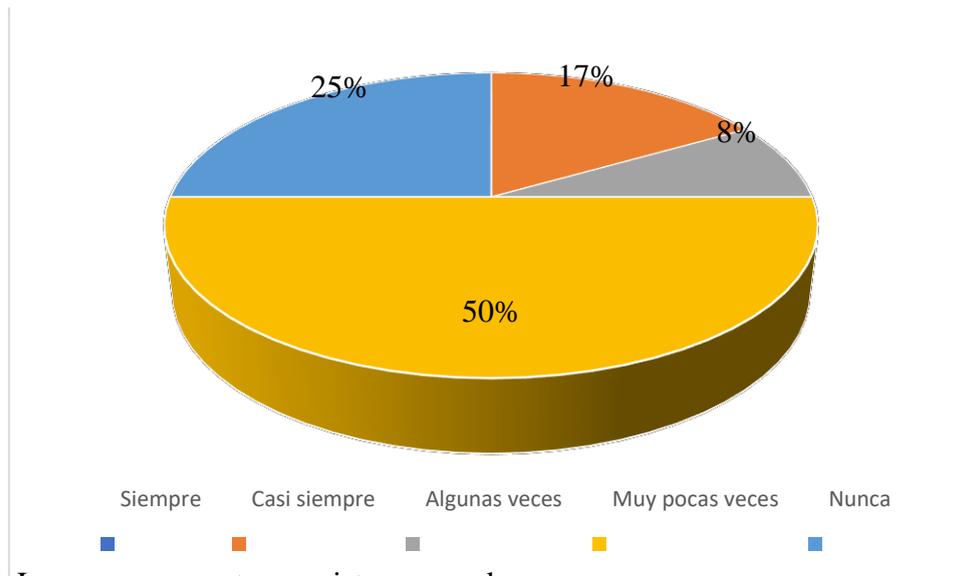


Figura 5. La empresa cuenta con sistemas modernas.

Fuente. Tabla 2

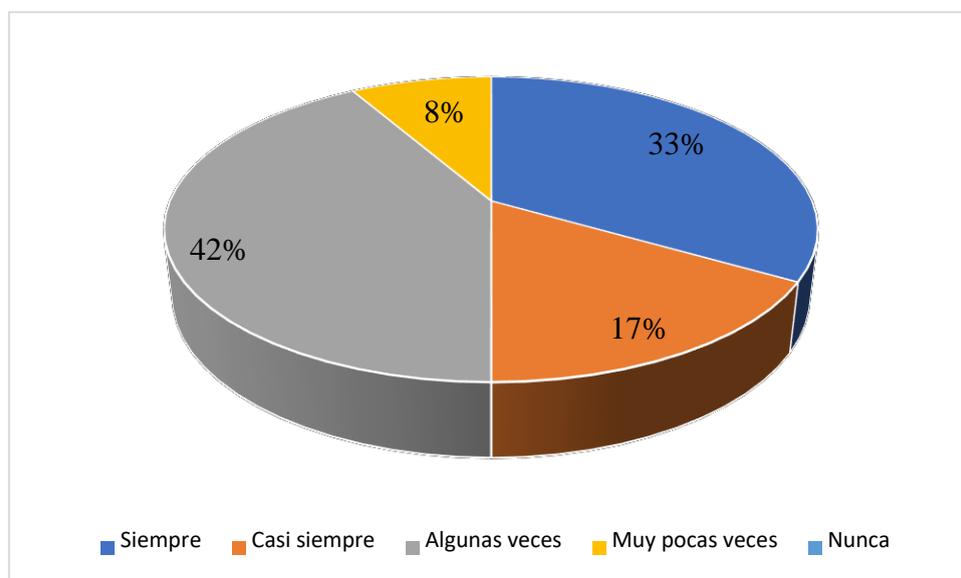


Figura 6. Los proyectos son culminados en la fecha programada.

Fuente. Tabla 2

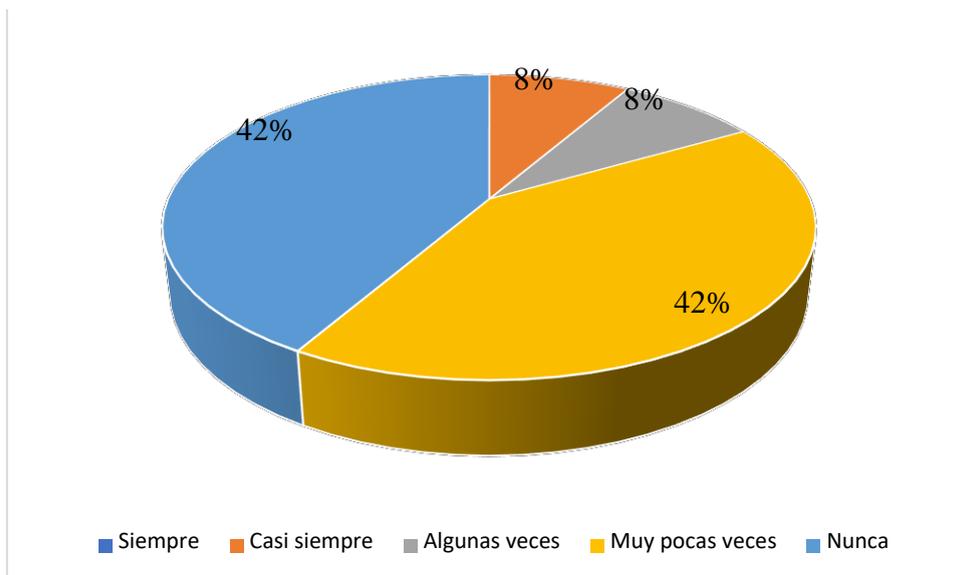


Figura 7. Cada cargo cuenta con puesto específico de lugar.

Fuente. Tabla 2

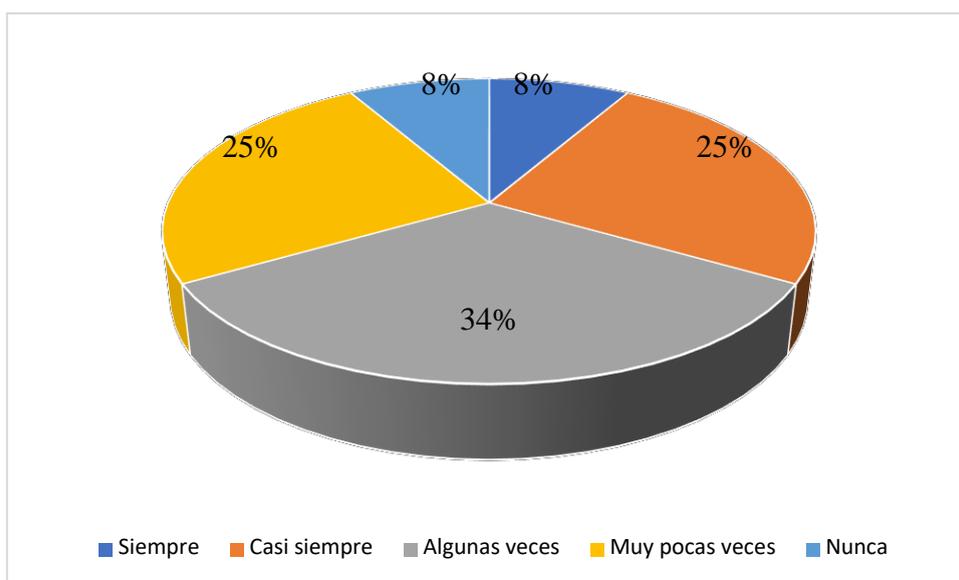


Figura 8. Se da información verídica a los clientes sobre sus labores.

Fuente. Tabla 3

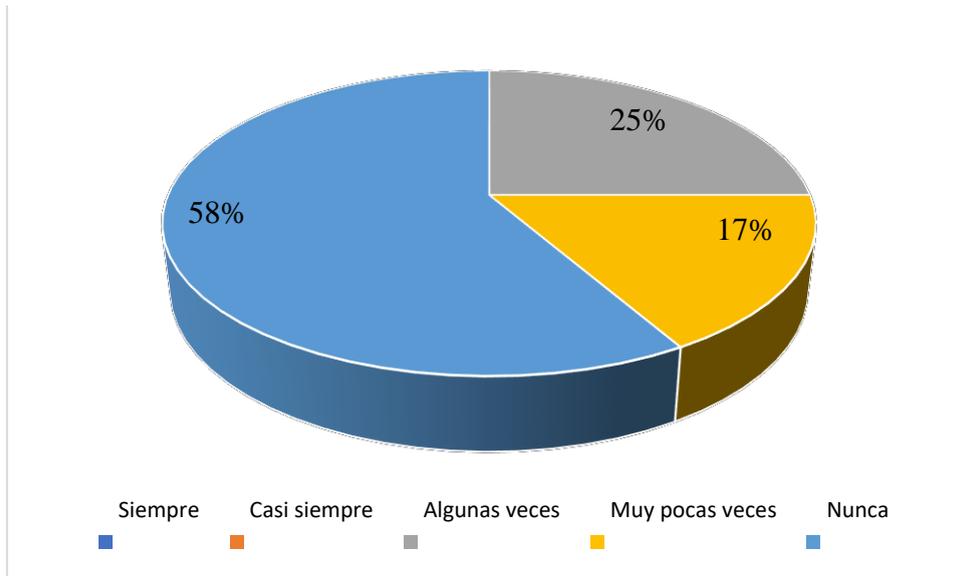


Figura 9. Se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador.

Fuente. Tabla 3

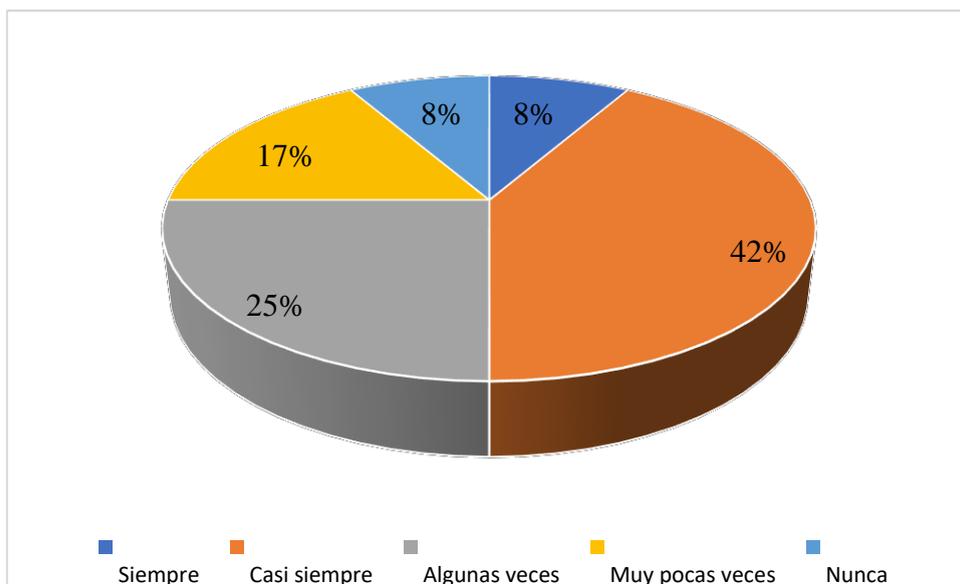


Figura 10. Los trabajadores controlan su temperamento cuando hay falencias.

Fuente. Tabla 3

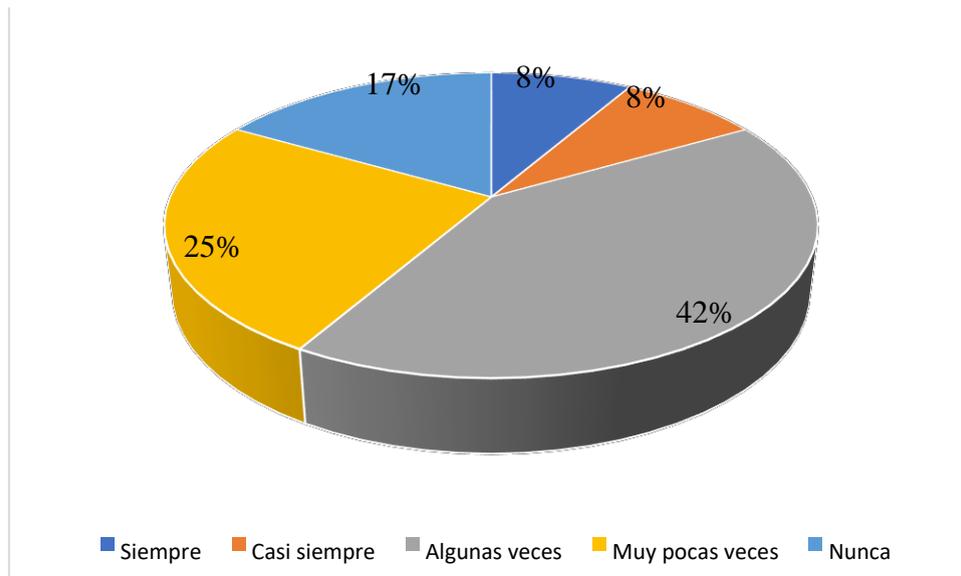


Figura 11. Los colaboradores tienen claro la meta propuesta.

Fuente. Tabla 3

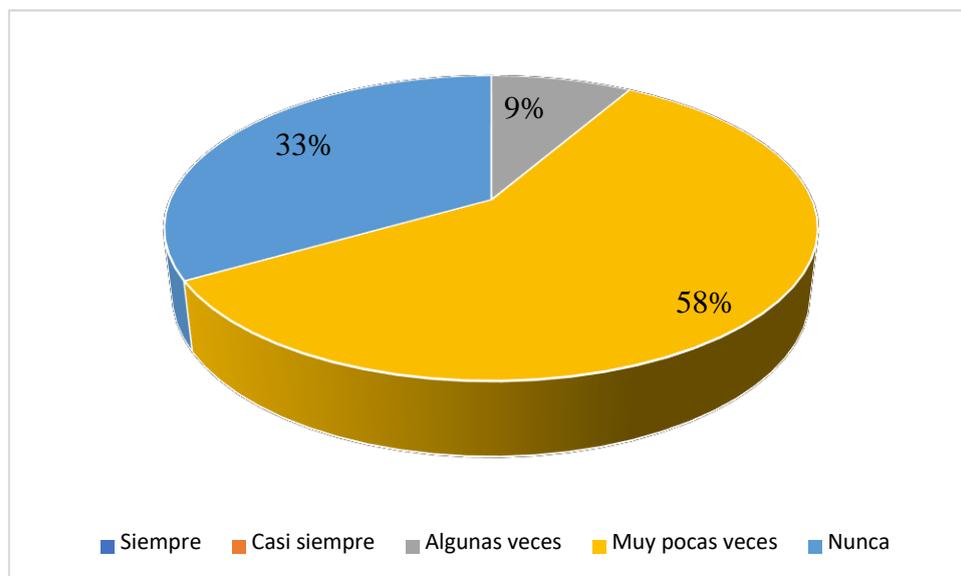


Figura 12. Los trabajadores tienen una motivación.

Fuente. Tabla 4

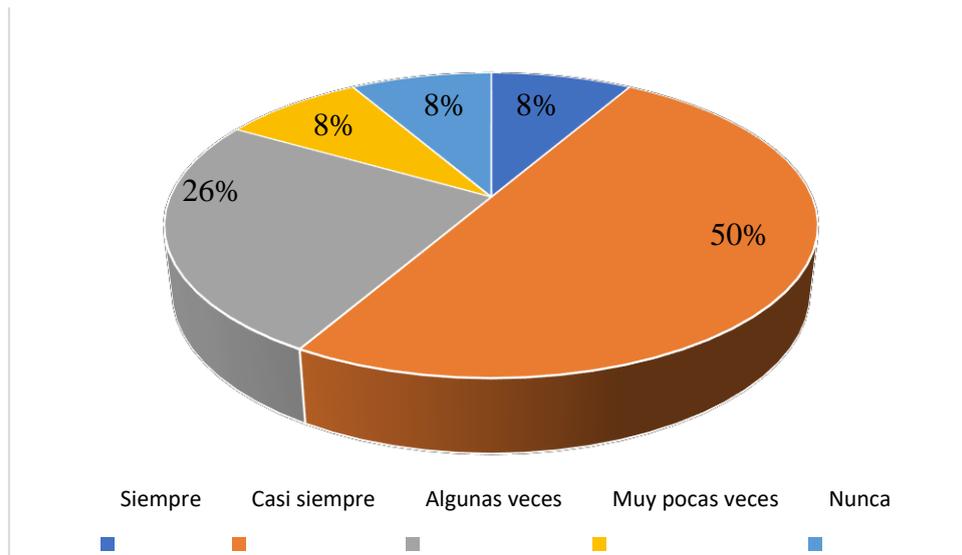


Figura 13. Los colaboradores tienen orientación de profesionales para las actividades.

Fuente. Tabla 4

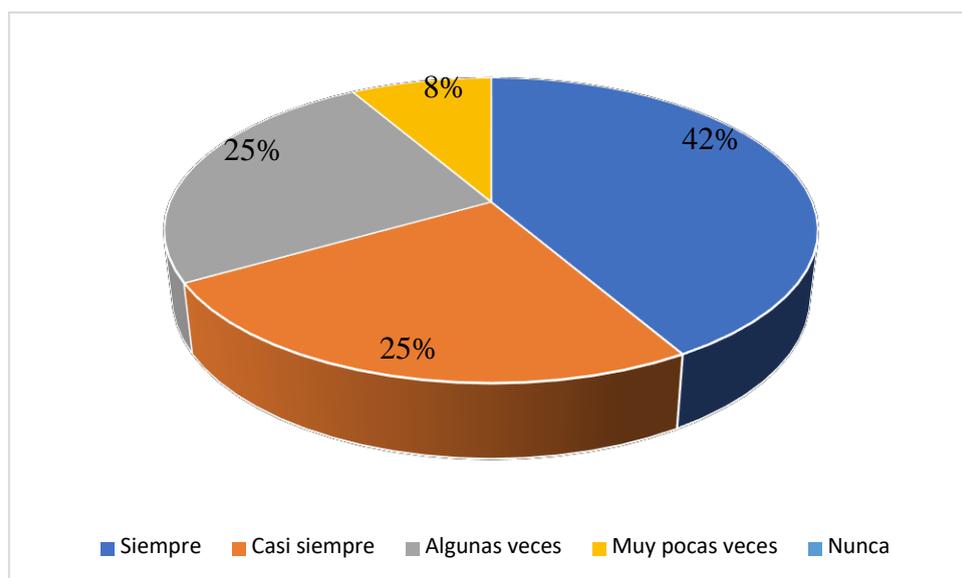


Figura 14. Los colaboradores son comprometidos con sus responsabilidades.

Fuente. Tabla 4