



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE
“CETPRO CREAR”, JULIACA, 2022.**

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

AUTOR

**CAMINO QUISPE, LIZBETH LARITZA
ORCID: 0000-0003-3285-1259**

ASESOR

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

CAÑETE – PERÚ

2022

1. TÍTULO DE LA TESIS

Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

2. EQUIPO DE TRABAJO

Autor

Camino Quispe, Lizbeth Laritza

ORCID: 0000-0003-3285-1259

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

Asesor

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

Jurado

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MINO ASECIO MARIA ISABEL

ORCID: 0000-0003-1132-2243

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca Maria Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Asesora

4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar en esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte, **MYPE CREAR** que sin duda en el trayecto de la investigación me brindo toda la información para poder culminar mi investigación de tesis corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

DEDICATORIA

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Al hombre que me dio la vida, el cual, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi pareja que me brindó su apoyo incondicional los cuales fueron el motor y mi constante motivación para cumplir mis metas y objetivos.

5. RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022; esta investigación es de tipo cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo con diseño transversal no experimental. La población para la variable clima laboral y gestión de calidad estuvo conformada por 54 personas que laboran en la MYPE CETPRO CREAR y no hay muestra de estudio por tratarse de una población reducida. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron sobre la variable clima laboral fueron que en el nivel favorable se encuentran las dimensiones sobre trabajo personal, trabajo en equipo y orgullo de pertenencia; en el nivel medio se encuentran las variables sobre supervisión, administración y ambiente físico; en el nivel desfavorable se encuentra la dimensión sobre comunicación; en el nivel muy desfavorable se encuentran las dimensiones sobre capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones. En la dimensión sobre la gestión de calidad los resultados muestran que los porcentajes más altos se encuentran en la categoría ni en acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se llegó a la conclusión de que el clima laboral en la MYPE “CETPRO CREAR”, se encuentra en el nivel medio; la gestión de calidad se encuentra en la categoría media; con ambos resultados, se hace necesario la implementación de una propuesta de mejora para el clima laboral y de esta forma promover la gestión de calidad.

Palabras clave

Calidad, clima laboral, control, gestión, gestión de calidad, mejora.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the proposal to improve the work environment for the quality management of the MYPE "CETPRO CREAR", Juliaca, 2022; This research is quantitative, the level of research is descriptive with a non-experimental cross-sectional design. The population for the work environment and quality management variable was made up of 54 people who work in the MYPE CETPRO CREAR and there is no study sample because it is a small population. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The results obtained on the work environment variable were that the dimensions on personal work, teamwork and pride of belonging are found at the favorable level; at the middle level are the variables on supervision, administration and physical environment; at the unfavorable level is the dimension on communication; at the very unfavorable level are the dimensions on training and development, promotion and career, salaries and benefits. In the quality management dimension, the results show that the highest percentages are found in the category neither in agreement nor in disagreement. Finally, it was concluded that the work environment in the MYPE "CETPRO CREAR", is at the medium level; quality management is in the medium category; With both results, it is necessary to implement a proposal to improve the work environment and thus promote quality management.

Keywords

Quality, work environment, control, management, quality management, improvement.

6. CONTENIDO

Índice

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	1
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	2
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	3
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	5
6. CONTENIDO	7
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	9
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
III. HIPÓTESIS	49
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1 Diseño de la investigación.....	49
4.2 Población y muestra	50
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	52
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
4.5 Plan de análisis	58
4.6 Matriz de consistencia	59
4.7 Principios éticos.....	61
V. RESULTADOS.....	63
5.1 Resultados.....	63
5.2 Análisis de resultados	88
VI. CONCLUSIONES.....	91
PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL.....	93

Propuesta De Mejora	100
Referencias bibliográficas.....	103
Anexos	109

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Puntualización de instrumento	57
<i>Tabla 2</i> Escalas de medición.....	57
<i>Tabla 3</i> Trabajo personal	63
<i>Tabla 4</i> Supervisión	64
<i>Tabla 5</i> Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo.....	66
<i>Tabla 6</i> Administración	67
<i>Tabla 7</i> Comunicación	69
<i>Tabla 8</i> Ambiente físico y cultural.....	70
<i>Tabla 9</i> Capacitación y desarrollo.....	72
<i>Tabla 10</i> Promoción y carrera.....	73
<i>Tabla 11</i> Sueldos y prestaciones	75
<i>Tabla 12</i> Orgullo de pertenencia.....	76
<i>Tabla 13</i> Analiza frecuentemente la situación actual de la empresa.....	78
<i>Tabla 14</i> Define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa	79
<i>Tabla 15</i> Determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa	81
<i>Tabla 16</i> Selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas	82
<i>Tabla 17</i> Revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas	84
<i>Tabla 18</i> Realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados.....	85
<i>Tabla 19</i> Desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa ..	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Trabajo personal.....	63
Figura 2: Supervisión	65
Figura 3: Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo.....	66
Figura 4: Administración.....	68
Figura 5: Comunicación	69
Figura 6: Ambiente físico y cultural.....	71
Figura 7: Capacitación y desarrollo.....	72
Figura 8: Promoción y carrera	74
Figura 9: Sueldos y prestaciones	75
Figura 10: Orgullo de pertenencia	77
Figura 11: Analiza frecuentemente la situación actual de la empresa.....	78
Figura 12: Define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa	80
Figura 13: Determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa	81
Figura 14: Selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas.....	83
Figura 15: Revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas.....	84
Figura 16: Realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados.....	86
Figura 17: Desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa	87

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en la actualidad se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa, corporación u organización. Son diversos y complejos los factores que influyen en la conquista de este éxito. El nivel de exigencia de partes de los consumidores, el incremento de las competencias respecto a la oferta y demanda, la complejidad en las organizaciones sociales, el ambiente físico donde se desenvuelve el trabajador y el clima laboral donde cada miembro de la empresa desarrolla sus funciones; todos estos factores serán determinantes para la competitividad y el crecimiento de la empresa, el cual tiene que estar a la vanguardia de globalización actual.

Con respecto al nivel internacional, se puede visualizar que, en las organizaciones conformadas por talento humano, para que los trabajadores tengan un buen desempeño, es necesario que los gerentes o jefes propicien un buen clima laboral dentro de la empresa, ya que ello tiene bastante influencia en el rendimiento del trabajador y por ende el logro de los objetivos. México se encuentra entre los países con mayores problemas respecto a la convivencia entre los trabajadores dentro de la empresa. La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) da a conocer en su boletín de 2018 que 85 % de las organizaciones de este país no cuenta con las condiciones adecuadas para que sus colaboradores tengan un balance entre el trabajo que desarrollan y su relación con los otros miembros, lo que da origen a un entorno o clima laboral inadecuado.

En el Perú de acuerdo al reporte Encuesta de Escases de Talento (Manpower Group) del año 2015, estamos considerados dentro de los 5 países donde las empresas señalaron haber tenido mayor dificultad en encontrar el capital humano adecuado para

una empresa. Esto hace notar el interés de parte de las empresas en encontrar trabajadores adecuados que rindan dentro de la organización, pero no se preocupan en generar espacios donde el personal se sienta motivado para desarrollar su trabajo. Respecto a la gestión de calidad de acuerdo con el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) en el 2019, solo el 1 % de las empresas formales en el Perú poseen sistemas de gestión de calidad, estos modelos de gestión permiten a cualquier compañía administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En la región Puno las grandes y pequeñas empresas, están orientadas al comercio textil, producción alimentaria, venta de calzado, sector turismo, servicios educativos, entre otros; las cifras del INEI del 2020 señalan que el 89% de estas empresas son informales, además que debido al contexto de la pandemia sus ventas registraron una caída de 49.1% en ese mismo año, también indica que su capacidad de gestión para hacer frente a este contexto no superó el 0.25 %, colocándolo en el puesto 9 respecto a los demás departamentos. Estos datos estadísticos hacen notar la importancia de la gestión de calidad que se debe impulsar en las organizaciones con talento humano, además la importancia de desarrollar un buen clima laboral el cual ayudará a efectivizar el rendimiento del trabajador dentro de la búsqueda de la calidad de la empresa.

La necesidad de reconocer las características del clima laboral también se observó en la población de estudio que se presenta en este proyecto. La autora de la presente tuvo la oportunidad de desempeñar sus funciones en esta MYPE; durante el periodo 2020 y 2021, en el cual se pudo observar la falta de comunicación entre los miembros, la falta de supervisión, la falta de trabajo en equipo, la falta de identificación con la empresa, entre otros. Con respecto a la supervisión, se pudo

observar la falta de personal para que realice el control cotidiano en lo que se refiere al trabajo diario que realizan los docentes en aula; además de la falta de designación de coordinadores de especialidad para realizar la respectiva supervisión. Con referencia a las capacitaciones, estas solo se desarrollan en determinadas especialidades y no se da la misma importancia a todas las especialidades para realizar una capacitación homogénea. Sobre el trabajo en equipo se observó deficiencias a la hora de realizar actividades extracurriculares, lo cual hizo notar la falta de comunicación entre los miembros de las comisiones de trabajo. En cambio, con referencia al ambiente físico, se pudo observar la satisfacción de los trabajadores, puesto que la MYPE cuenta con laboratorios implementados para el desarrollo de las actividades académicas. Finalmente, con respecto a la identificación con la empresa se observó que la minoría de los trabajadores se identifican con la MYPE, esto se manifestó en la publicidad realizada mediante redes sociales. Todo esto hace notar que hace falta mejorar muchos aspectos con referencia al clima laboral en la empresa.

Frente a esta problemática evidenciada la autora propuso una alternativa de propuesta de mejora para el clima laboral y de esta manera mejorar la gestión de calidad, además se realizó la descripción de los niveles de clima laboral dentro de esta MYPE.

También es importante mencionar que, en las organizaciones conformadas por capital humano, así como en las grandes empresas, para que los trabajadores tengan un buen desempeño en su productividad, es necesario que los gerentes o jefes propicien un buen clima laboral dentro de la empresa, ya que ello tiene bastante influencia en el rendimiento del trabajador y por ende el logro de los objetivos. El desarrollo de un buen clima laboral no solo dependerá de los líderes de la organización, también

dependerá de los actores dentro de la empresa, entre ellos se debe fomentar un ambiente o clima laboral adecuado; cabe mencionar que el esfuerzo colaborativo del grupo es la basa fundamental de toda organización.

En la presente tesis se desarrolló un estudio para describir el clima laboral de la MYPE CETPRO CREAR, después del análisis de los resultados se identificó una propuesta de mejora para la gestión de calidad de la MYPE, en tal sentido se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022?

El objetivo general de la investigación es determinar la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022. Los objetivos específicos son:

Describir el nivel del clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Determinar las características de la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Elaborar la propuesta de mejora del clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

El presente trabajo se justifica porque es necesario conocer las características del clima laboral de la MYPE y a partir de ello establecer una propuesta de mejora, también debemos tomar en cuenta que hasta la fecha se han desarrollado numerosas investigaciones para elevar el nivel de producción de una empresa enfocándose siempre en los resultados, pero se ha dejado de lado la importancia de los trabajadores y el personal administrativo de la corporación, los cuales son también agentes principales para el desarrollo de esta organización. En la metodología, el tipo de investigación es cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo con diseño

transversal no experimental. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, estos ayudaron a obtener información sobre el clima laboral y la gestión de calidad de la MYPE.

Después del proceso de datos estadísticos, se obtuvo como resultado en la variable clima laboral que la dimensión trabajo personal se encuentra en el nivel favorable con 50,00% , del mismo modo el trabajo en equipo con 53,70%, así mismo el orgullo de pertenencia con 31,48%; en el nivel medio se encuentran las dimensiones de supervisión con 50,00%, administración con 48,15% ambiente físico con 42,59%; en el nivel desfavorable se encuentra la dimensión de comunicación con 48,15%; finalmente en el nivel muy desfavorable se encuentran las dimensiones de capacitación y desarrollo con 40,74%, promoción y carrera con 44,44% y sueldos y prestaciones con 51,85%.

Sobre la dimensión gestión de calidad, el análisis frecuente de la situación actual de la empresa obtuvo un 51,85% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el análisis de la magnitud del problema con 51,85%, determinación de las posibles causas con 44,44%, revisión de resultados obtenidos con 51,85%, realizar acciones para prevenir la recurrencia de problemas con 50,00% y el desarrollo de acciones de retroalimentación para la mejora continua con 55,56%; solo en la selección e implementación de medidas de solución para resolver los problemas obtuvo 35,19% en la categoría en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos es necesario que las MYPES realicen propuestas de mejora para optimizar el clima laboral de la empresa y de esta manera se genere la gestión de calidad buscando la mejora continua de la organización, en esta tesis se presenta una propuesta de mejora para el clima laboral de la MYPE

CETPRO CREAR de Juliaca.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Gómez (2021) en su investigación; *Seminario de comunicación asertiva para favorecer el clima laboral en una empresa privada dedicada a la construcción, Veracruz, 2021*; tuvo como objetivo impulsar el desarrollo de procesos comunicativos eficientes, asertivos y empáticos en todos los colaboradores de la empresa PRIMSE; mediante el ejercicio de programas capacitadores y la implementación de recursos comunicativos; el tipo de investigación fue cuantitativa descriptiva, utilizó una muestra de 14 participantes, a quienes se les aplicó una encuesta de salida y una encuesta de satisfacción laboral, se obtuvieron tres resultados; la primera fue que en la empresa se desarrolló cursos de capacitación con estructura pedagógica y organizada, el segundo fue la toma de consciencia del personal para continuar con su formación integral, el tercero fue la solicitud de la empresa para diseñar una encuesta de seguimiento al proceso de comunicación entre jefes y subordinados; concluyendo que el proyecto formó un nuevo estilo de pensamiento en el trabajador respecto a sus ideas, mitigando malos entendidos en el grupo y con ello la promoción de un clima favorable.

Morocho (2020) en su investigación; *Descripción de cargos y el clima laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Salcedo*; tuvo como objetivo realizar el análisis de los cargos, funciones existentes y el clima laboral en los trabajadores de la Cooperativa 9 de octubre Salcedo; el tipo de investigación fue cuantitativa descriptiva y exploratoria, utilizó una muestra de 33 personas, a quienes se les aplicó una encuesta de clima laboral y la observación directa; se obtuvo como

resultado que el clima laboral es bueno en un 63,3% y regular en un 36,7%, sobre la descripción de cargos se obtuvo que un 46,7% se encuentra en la escala relativamente de acuerdo; concluyendo que el clima laboral es bueno por lo se puede tomar estrategias para mejorarlo, sobre la descripción de cargos se concluye que no se ha delimitado las actividades específicas y puntuales de cada trabajador por lo que, si influye en el clima laboral, ya que las actividades adicionales causan un pequeño declive en el ambiente de trabajo.

Frías (2019) en su trabajo; *Diagnóstico y propuesta de mejora del clima laboral en la dirección distrital 04D01 San Pedro de Huaca Tulcán – período 2018 – 2019*; tuvo como objetivo realizar un diagnóstico y propuesta de mejora de clima laboral para la Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca Tulcán – Salud; la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo; trabajó con 233 personas a quienes se aplicó una encuesta propia sobre clima laboral, la dimensión motivación obtuvo un puntaje alto, mientras que las dimensiones comunicación, organización, relaciones interpersonales, liderazgo y trabajo en equipo obtuvieron un puntaje promedio; llegando a la conclusión de que quiere decir que el clima laboral es favorable para los trabajadores y la dirección, sin embargo se diseñó la propuesta con el fin de que la institución pueda aplicarla y así mejorar cada una de las dimensiones.

Guevara (2018) en su investigación; *Las relaciones interpersonales y el clima laboral en los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría*; tuvo como objetivo determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría; el tipo de investigación fue cuantitativa descriptiva y exploratoria, utilizó una muestra de 33 personas, a quienes se les aplicó una encuesta; se obtuvo como resultado que el desempeño se encuentra

con 70% en el nivel frecuentemente, comunicación 36% en el nivel raramente, motivación 64% en el nivel raramente, sociedad 91%, valores 40% ambos en el mismo nivel; concluyendo las relaciones interpersonales que se maneja con los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría inciden directamente con el clima laboral debido a la ausencia de un buen canal de comunicación y debido a la rutina de trabajo que cada uno desempeña.

Pozo (2017) en su tesis; *Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cererê*; tuvo como objetivo principal realizar un análisis y medición del Clima Laboral dentro de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cererê; la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, estableció una muestra de 108 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta de clima laboral; obtuvo como resultado que los trabajadores presentan percepciones positivas desde un 63% y percepciones negativas con un máximo del 15%,; concluyendo que de acuerdo a la escala de medición, el clima laboral de la unidad educativa se encuentra en el nivel alto, ya que la mayor parte de colaboradores se sienten a gusto desempeñando sus funciones dentro de la institución.

Nacionales

Pillaca (2019) en su tesis; *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*; tuvo 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; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, estableció una muestra con 18 trabajadores

aplicando una encuesta elaborado por el propio autor sobre clima laboral , como resultado se obtuvo que el comportamiento organizacional (rendimiento laboral) es 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 %.; concluyendo 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.

Crespo (2020) en su tesis; *Caracterización del liderazgo y clima laboral en MYPES sector educación primaria rubro I.E.P. – Puyango – Tumbes, año 2018*; tuvo como objetivo determinar la caracterización del liderazgo y clima laboral en MYPES sector educación primaria rubro I.E.P. Puyango – Tumbes, año 2018; el tipo de investigación fue cuantitativo con nivel descriptivo, trabajó con una muestra de 18 profesores tratando el clima laboral, respecto a la variable clima laboral los educadores manifestaron en su totalidad que, el 72.2% de educadores considera que el clima laboral que presentan las instituciones educativas privadas si demuestran características en ámbito académico, socio afectivo y administrativo respecto a las condiciones de trabajo, perfil del educador referente al puesto; el 72.2% considera que el tipo de clima laboral que existe en las instituciones educativas es el clima participativo de nivel consultivo y en grupo, el cual busca generar un ambiente favorable y positivo para el desempeño de los educadores; concluyendo que clima laboral están relacionados a niveles de clima abiertos y democráticos, empoderando a

la toma de decisiones a sus educadores, y desarrollando un clima laboral de tipo participativo consultivo y en grupo.

Carreño (2017) en su investigación; *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de la MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana - Lima -Sullana año 2017*; tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana-Lima-Sullana año 2017; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, trabajó con 10 personas para la variable financiamiento y una muestra de 384 clientes para la variable gestión de calidad aplicándoseles una encuesta, se obtuvo como resultado que el 90% manifiesta que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento y el 52% indica que sí se tiene nivel de gestión de calidad; finalmente se concluyó que para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de la empresa y en relación a la gestión de calidad la empresa cuenta con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes.

Alva (2017) en su tesis; *Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016*; tuvo como objetivo determinar los beneficios que traería gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, estableció una muestra con 24 MYPES aplicando un cuestionario configurado y encuesta aplicado a sus representantes; como resultado se obtuvo que el 62% considera hacerse notar a través de sus servicios, el 58% no conocen técnicas de gestión empresarial, el 58% de

las MYPES exhiben su misión, visión, valores, un 54% no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad, el 75% capacita al personal, finalmente el 79% evalúa el nivel de satisfacción del cliente; concluyendo hay factores que se deben evaluar y fomentar actividades para elevar en nivel de gestión de calidad.

Pérez (2017) en su tesis; *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*; tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías, del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, estableció una muestra con 10 micro y pequeñas empresas aplicando un cuestionario estructurado con preguntas cerradas relacionadas con la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente; como resultado se obtuvo que El 80.0 % de la población encuestada aseguran que conocen el termino gestión de calidad. El 90.0 % consideran que la gestión de calidad genera una mejora continua de la empresa, el 80.0 % se basa en todos los procesos para tener una buena gestión de calidad, el 50.0 % de la población encuestada realizan sus actividades de manera planificada; concluyendo que la gran mayoría de los representantes, propietarios y agentes administrativos de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento acerca del término Gestión de Calidad, de igual manera la gran mayoría de los encuestados consideran que una buena gestión de calidad genera una mejora continua en la empresa.

Locales

Vilca (2022) en su trabajo de investigación denominado; *Desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y*

administrativo de la IEP n°71014 Mariano Núñez Butrón; tuvo como objetivo determinar el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo la IEP N°71014 Mariano Núñez Butrón de la provincia de San Román durante el año 2021; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, utilizó una muestra de 48 docentes y administrativos, a los cuales se les aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario de autoevaluación para las áreas de la gestión de calidad; obteniéndose que 66.67% de los docentes y administrativos, tienen un nivel promedio en el desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad; lo cual hizo concluir que los trabajadores demuestran autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio en el desempeño de sus funciones en el modelo de gestión de calidad.

Quispe (2020) en su trabajo de investigación denominado; *Gestión educativa y clima laboral en la percepción de los docentes de instituciones educativas de Ayaviri, 2020*; tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la gestión educativa en el clima laboral en la percepción de los docentes de instituciones educativas de Ayaviri; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, utilizó una muestra de 126 docentes de instituciones educativas públicas, a los cuales se les aplicó el cuestionario adaptado de la UNESCO Perú para identificar el nivel de gestión de educativa y el cuestionario adaptado de Brunet para identificar el clima laboral, obteniéndose que el nivel de influencia de la gestión educativa en el clima laboral en la percepción de los docentes de instituciones educativas de Ayaviri es bueno en un 52%; lo cual hizo concluir que hay influencia estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio.

Sánchez (2017) en su tesis; *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en una empresa constructora, Puno, 2017*; asumió como objetivo principal implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa V&M Ingenieros S.R.L. basado en la norma ISO 9001:2008; el tipo de investigación fue cualitativo de nivel descriptivo, el investigador trabajó con la totalidad de la población aplicando el cuestionario de la norma ISO 9001:2008; se obtuvo que respecto al cumplimiento de los requisitos contemplados dentro de la norma ISO 9001-2008 representa un 24.14% de no conformidad, debido a la falta de métodos, procedimientos, mapas de proceso, descripciones de cargo; y los registros necesarios para sustentar la eficacia y eficiencia del sistema; llegando a la conclusión que si se realiza el seguimiento de las no conformidades, así como la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se mejorará en un 81% la conformidad de los requisitos exigidos por la norma.

Mamani (2017) en su tesis; *El clima laboral y la productividad en el área de Gerencia de Administración de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, periodo 2017*; asumió como objetivo principal analizar el clima laboral y la productividad en el área de Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2017; el tipo de investigación fue cualitativo de nivel descriptivo, el investigador trabajó con una muestra de 10 trabajadores aplicando el instrumento de medición de una encuesta de clima laboral y con el historial documental de los antecedentes de producción e insumos utilizados por el área; se obtuvo que el clima laboral se encuentra en regularmente bien donde tiene un puntaje de percepción general del 68.90 puntos lo cual significa que es mayor al 60% del

100%; llegando a la conclusión que el clima laboral es importante para el cumplimiento de las metas (productividad)

Vidangos (2017) en tu trabajo de investigación denominado; *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno*; tuvo como objetivo analizar la situación actual de las relaciones interpersonales y el clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, trabajó con una muestra de 12 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario por cada variable, se obtuvo como resultado que las relaciones interpersonales que existen entre los colaboradores de la empresa BEGSA son regularmente saludables desde el punto de vista de aceptación pero por el contrario existe un alto índice de rechazos realizados en especial a personas específicas, mientras que el clima laboral según la percepción general de los colaboradores de la empresa BEGSA es regular representado por un 60% saludable de un 100% posible resultado que supera la media; llegando a la conclusión de que tanto las relaciones interpersonales como el clima laboral son categóricamente importantes en la gestión laboral.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Marco teórico

Clima laboral

De acuerdo a Chiavenato (2011) el clima laboral es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que a su vez es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta, también representa ciertas propiedades que pueden motivar determinadas conductas de sus integrantes. Por otra

parte, Stoner, Freeman y Gilbert (1999) mencionan, los actores del clima laboral están formados por los grupos de interés internos de la empresa o institución, estos son los empleados, accionistas y el consejo de directores; los roles que desempeñan estos grupos de interés pueden cambiar conforme se desarrollen y evolucionen los ambientes de la organización.

Rodríguez (1995), señala sobre el clima laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas que hacen los miembros de una organización con respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que se da este, a las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y a las diversas acciones formales que afectan ha dicho trabajo. Los miembros de una organización no constituyen los elementos del sistema, sino más bien son parte del ambiente. Entonces el clima laboral constituye las apreciaciones de los miembros de la organización respecto a su experiencia dentro de ella. Gan y Triginé (2012), menciona que el clima laboral es un concepto que estudia en su amplitud sobre el factor humano en empresas y organizaciones, por tal motivo es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde normas internas de la misma empresa hasta actitudes de las personas que integran el grupo.

De acuerdo a estas apreciaciones, podemos mencionar que el concepto de clima laboral está referida a las apreciaciones que realizan los elementos de la organización sobre el ambiente en el que se desarrolla su trabajo, la forma de desenvolvimiento que tiene este en ella y las acciones que debe de cumplir formalmente. El cómo se desarrolla este ambiente de trabajo o clima laboral influye directamente en el rendimiento del trabajador dentro de la empresa o institución.

En cuanto a las dimensiones del clima laboral, Chiavenato (2011) señala que el clima laboral está dividido en seis. Estructura organizacional que indica que a mayor libertad mejor clima. Responsabilidad, cuanto más se incentiva mejor será el clima organizacional. Riesgos, cuanto más se impulsa, tanto mejor será el clima. Recompensas, cuanto más se estimula con recompensas, tanto mejor será el clima. Calor y apoyo, cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será el clima. Conflicto, cuanto más se incentiven los puntos de vista, tanto mejor será el clima. Por otra parte, Moos e Insel (1974), indican que el clima laboral se subdivide en tres dimensiones.

Relaciones: Referido al grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y cómo la dirección apoya a sus empleados y los anima a apoyarse unos a otros.

Estabilidad y cambio: Confiere el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explica los planes y normas de trabajo, cómo es la presión de la dirección para controlar a los empleados y cómo el entorno físico crea un ambiente de trabajo agradable.

Apreciación u orientación hacia unos objetivos: Señala sobre cómo la organización estimula a los empleados a ser autosuficientes, tomar sus propias decisiones y la planificación del trabajo.

Valenzuela (2004), menciona que el clima laboral abarca diez dimensiones.

Trabajo personal

Supervisión

Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo

Administración

Comunicación

Ambiente físico y cultural

Capacitación y desarrollo

Promoción y carrera

Sueldos y prestaciones

Orgullo de pertenencia

La autora del presente trabajo, asumió la postura de Valenzuela quien propone diez dimensiones del clima laboral, ya que esta clasificación abarca aspectos esenciales y generales, a diferencia de las otras clasificaciones, que se desarrollan dentro de una institución para que el mismo trabajador genere un buen clima de trabajo.

Trabajo personal

Valenzuela (2004) indica que el trabajo personal está referido a conocer si el trabajo es interesante, trascendental, si ofrece libertad y apoyo externo; además tener objetivos definidos para desempeñarlos de forma eficiente; también si el trabajador se siente tranquilo, capaz y productivo en su trabajo. Stoner, Freeman y Gilbert (1999) indican que el trabajo personal está orientado a que cada trabajador debe desarrollar sus propias habilidades en su propia área de trabajo y no tratar de abarcar habilidades complejas, esto hará que el trabajador se especialice en la función que cumple dentro de su trabajo y pueda desempeñarse con mayor eficacia.

De acuerdo a estas dos definiciones se puede señalar que el trabajo personal está referido a la visión que tiene el trabajador sobre el trabajo que está desarrollando dentro de la institución, si un trabajador tiene objetivos claros, realiza lo que mejor sabe hacer y le resulta interesante su trabajo, sin duda tendrá mayor desempeño dentro de la institución.

Respecto a la división del trabajo personal, implica ocho aspectos. Tener objetivos claros, conocer si el trabajo es interesante, Saber si tiene trabajo estable, si tiene libertad en el trabajo, si su trabajo es trascendente, si es competente en el trabajo, si tiene eficacia por factores externos y si tiene sentimiento de productividad. (Valenzuela, 2004).

Supervisión

Valenzuela (2004) menciona que la supervisión incluye un análisis de las características de control que realiza el jefe de los trabajadores tales como: delegación, orientación, reconocimiento, críticas, respeto y confianza; además que el jefe debe ser capaz y tener voluntad para desempeñar bien sus funciones como supervisor. El fin de la supervisión es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, se ciña lo más posible a los objetivos establecidos previamente: comprobar que la actividad alcance los resultados deseados; es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Chiavenato, 2011)

Pérez y Camejo (2007). La supervisión en el ámbito educativo ha marcado su apogeo en el siglo XIX, ya que en casi todos los países se organizan cuerpos especiales dedicados y capacitados para este fin, se crea sistemas de control estatal y se observa una marcada tendencia a centralizar este oficio.

La supervisión es un término que está enlazado al monitoreo y acompañamiento, las cuales son actividades presididas por los líderes educativos, estas tienen un gran impacto en el profesorado o en la organización; en un sentido amplio, son un conjunto de actividades que están dirigidos a identificar fortalezas, debilidades; rediseño en función a las metas previstas y buscar la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje. (Marco del buen desempeño directivo, 2014)

En función a estas definiciones se puede deducir que el encargado de realizar la supervisión es el jefe, en este caso el director, quien vela que los trabajadores administrativos y docentes, estén desarrollando su trabajo de manera adecuada, siempre orientado hacia los objetivos planteados a principios de año, además en cuanto se refiere al clima laboral, en esta investigación se analizó la visión que tiene el trabajador con respecto a la labor de supervisión que realizan las autoridades.

Para la dimensión de la supervisión, se propusieron ocho aspectos, los cuales son: Delegación, orientación a colaboradores, valoración del trabajo de la gente, crítica positiva, felicitación al trabajo bien hecho, trato respetuoso, asignación a actividades apropiadas y la capacidad y/o voluntad. (Valenzuela, 2004)

Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo

Valenzuela (2004) indica que esta dimensión implica aspectos como la comunicación entre los compañeros, la cultura de ayuda y servicio, las metas en común, el trabajo que se debe desarrollar en equipo, la cordialidad y el respeto; si existe una buena relación entre compañeros de trabajo, se facilitará el trabajo en equipo. Acosta (2011). El trabajo en equipo está constituido por un grupo de personas o gente un solo interés momentáneo común, se reúnen por el interés que comparten. Este grupo de personas interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben a sí mismas como grupo o más bien como equipo.

El trabajo en equipo es pieza esencial, pues todos los temas no son de exclusividad o responsabilidad personales de alguien, sino de todas las personas. Este tipo de trabajo requiere de personas motivadas a pensar y capacitadas para que piensen crítica y constructivamente. (Chiavenato, 2011)

Estas definiciones señalan que, si existe una buena relación entre compañeros, tienen metas en común, hay cordialidad y respeto; habrá un buen trabajo en equipo, esto implica que estas personas tengan capacidad para coordinar y facilitar el desarrollo de un trabajo complejo, en colaboración de todos.

Esta dimensión, según Valenzuela (2004) tiene ocho aspectos a tomarse en cuenta: la comunicación entre áreas, ayuda mutua y servicio, metas en común, saber trabajar en equipo, trabajo en equipo sin rivalidad, cordialidad y respeto, amistad, relaciones positivas.

Administración

Valenzuela (2004) menciona que entre los aspectos a tomarse en la administración de la organización se incluye la revisión de la planeación estratégica y táctica utilizada en la organización; también la claridad de las funciones del puesto, procedimientos y normas; la forma de evaluar el desempeño y si los trabajadores son responsables; así como si el sistema administrativo favorece el funcionamiento de la institución y bienestar de los empleados. Sánchez (2001) menciona sobre la administración que se inicia con las primeras civilizaciones (sumerios, hititas, asirios, caldeos y persas) que realizaban primogénicas actividades administrativas. Posteriormente, con el surgimiento de grandes imperios Egipto, Roma, China y otros), la administración se inicia con la creación de un sistema de enseñanza y formación.

Münch (2006). La administración es un proceso a través del cual se coordinan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en el logro de sus objetivos. La administración resulta ser un medio para lograr un fin. Es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente, pues se aplica en todos los niveles o subniveles de una organización.

Estos autores dan mucha importancia al desarrollo de la administración en una institución, el objetivo principal de este es lograr un fin, el cual consiste en lograr objetivos, la organización de la administración es observada por los trabajadores, quienes actuarán positivamente en función a una buena administración

La administración está dividida según Valenzuela (2004) en ocho criterios: Planeación compartida, perfil y funciones definidas, procedimientos claros, cantidad apropiada de normas, responsabilidad y calidad, criterios de evaluación personal, evaluación del desempeño justa, sistema administrativo apropiado.

Comunicación

La comunicación debe servir para establecer la claridad, precisión, oportunidad y congruencia de la organizacional, también debe usarse para saber si se satisface las necesidades, también debe permitir la expresión de ideas y la discreción en los comentarios informales; en resumen, si se da una buena comunicación entre los agentes, habrá un buen clima y productividad. (Valenzuela, 2004)

Zárate (2004) Señala que la comunicación en sí, es una ciencia social que estudia los flujos y procesos comunicativos o hechos comunicativos en distintos ámbitos o contextos entre los seres humanos. No existe un único concepto de comunicación, pero la gran mayoría de autores coinciden en señalar como una interacción de sentidos y como un proceso de producción, circulación y consumo de mensajes. Por otra parte, Lastarria (2014) señala sobre la comunicación que es un proceso social de transmisión de una determinada información (ideas, conocimientos, sentimientos, deseos, etc.) de una entidad a otra utilizando un sistema de signos común a ambos.

Ludeña (2010). Manifiesta que la comunicación es una transferencia de información, meta que se alcanza cuando utilizamos signos para satisfacer nuestra necesidad de expresar ideas, conceptos, emociones, sentimientos, conocimientos, órdenes y diferentes estados de ánimo.

Todos los autores coinciden a la comunicación como un proceso de interacción entre dos o más agentes, en los que se comparten ideas, sentimientos y otros, utilizando un sistema de signos. Además, en esta investigación se analizó si existe una buena comunicación entre los trabajadores de la institución. Cabe mencionar que una adecuada comunicación genera un buen clima laboral.

La dimensión de la comunicación está dividida en los siguientes criterios: Comunicación en su área, comunicación entre el director y empleado, información oportuna, cantidad y calidad de información, información y órdenes congruentes, se favorece la expresión de ideas, discreción y respeto, comunicación eficiente. (Valenzuela, 2004)

Ambiente físico y cultural

El ambiente físico y cultural está referido a la limpieza en el entorno, los recursos materiales existentes, las condiciones de seguridad y la protección que hay en el ambiente de trabajo. La presencia de valores evitará la discriminación, abuso o acoso dentro de la organización (Valenzuela, 2004).

Chiavenato (2011) Con la mira puesta en aumentar la eficiencia, la administración científica concede gran importancia a las condiciones laborales. Se empieza a conceder valor a la comodidad del obrero y aún mejor entorno físico (iluminación, ventilación. Ruido, aspectos visuales, entre otros), pero no porque las

personas lo merezcan, sino porque son esenciales para incrementar la eficiencia del trabajador.

Ambos autores coinciden en dar mucha importancia al ambiente físico de la institución, ya que un trabajador que se encuentra en un ambiente adecuado de trabajo, rendirá más y su trabajo será mucho mejor eficiente. Este ambiente adecuado, está relacionado con la limpieza, seguridad, presencia de valores, iluminación, ventilación, entre otros.

El ambiente físico cultural, tiene los siguientes criterios: Limpieza de las instalaciones, medios (equipo, material didáctico), condiciones de seguridad, protecciones para trabajo seguro, conductas no discriminatorias, directores no abusan del poder, ausencia de acoso sexual, ambiente físico y valores. (Valenzuela, 2004)

Capacitación y desarrollo

Valenzuela (2004), menciona que la capacitación y desarrollo incluye la calidad, vanguardismo, oportunidad de crecimiento de la organizacional y las necesidades del trabajador; si esta capacitación debe ser adecuada en cantidad, recursos y debe estar enfocada al desarrollo de los empleados. Siliceo (2004) manifiesta que los modelos educativos en lo general y la capacitación en particular, han tomado un lugar importante en la práctica de la administración. Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar con programas de capacitación y desarrollo.

El método más adecuado para el desarrollo profesional del docente es ofrecer cursos didácticos por expertos, en centros regionales y nacionales, donde se puedan adquirir las habilidades y los conocimientos básicos. Este tipo de cursos, didácticos en centros de capacitación o en universidades, con un plan de estudios diseñado por

agencias nacionales o regionales, constituyen una práctica común en muchos países. (Khvilon, 2004, p. 41)

Sobre la capacitación, estos autores, refieren que es un método práctico para lograr la eficiencia de los trabajadores, puesto que, en los cursos de capacitación, se les implementará nuevos conocimientos y habilidades. Esta capacitación debe ser llevada a cabo por personas expertas en la materia, con el fin de lograr un mejor desarrollo en el trabajador de la institución.

La capacitación y desarrollo tiene los siguientes criterios según Valenzuela (2004): Capacitación congruente con la misión, capacitación acorde a las necesidades, cantidad de recursos, capacitación a la vanguardia, cursos como parte del trabajo, cursos de desarrollo integral, recursos suficientes para capacitar, calidad de capacitación.

Promoción y carrera

Valenzuela (2004), este criterio está referido a las oportunidades reales y preparación adecuada para que el personal sea promovido y haga una carrera para subir en la escala dentro de la institución. El proceso de ascenso, así como la reubicación, están diseñados para incentivar a los profesores, este proceso se realiza mediante un concurso público. Estos concursos de ascenso se realizan mediante pruebas escritas. Sin duda este método de evaluación debe ser supervisado de manera adecuada para garantizar la transparencia de estos procesos. (Barrera, Maldonado y Rodríguez, 2012)

La promoción y carrera es una dimensión del clima laboral relacionada con los ascensos promovidos en las instituciones educativas. En nuestro sistema educativo estos ascensos están promovidos por el ministerio de educación, quienes, a través de

evaluaciones, promueven a los docentes para que escalen en la carrera pública magisterial y así logren mejores remuneraciones.

Según Valenzuela (2004) la promoción y carrera tiene los siguientes indicadores: Políticas de promoción claras, oportunidades de promoción, promoción justa y equitativa, preparación para ascender, ascensos significativos, toman en cuenta para promoción, futuro halagüeño, hacer carrera.

Sueldos y prestaciones

Esta dimensión está referido al análisis de si el sueldo cubre las necesidades de los trabajadores, también se debe analizar si es mejor que en otras instituciones o si es equitativo dentro de la institución; si las prestaciones son mejores a las de la ley, son útiles para el trabajador; también si los incrementos salariales superan la inflación existente o si se ofrecen incentivos atractivos. En tal sentido, esta dimensión investiga si los sueldos y prestaciones son una herramienta de motivación para los trabajadores de la institución (Valenzuela, 2004).

Valera (2006). Indica que el tema de sueldos y prestaciones implica entrar en uno de los campos estratégicos en la función de recursos humanos, que requiere no solamente de un conocimiento especializado, sino también de una visión exacta del desarrollo humano con base en competencias, entre otras corrientes. Juárez (2014) El concepto de sueldo se utiliza para especificar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo. Generalmente, este elemento es la parte más significativa de los pagos, en efectivo y periódicos, que el empleado recibe, por lo que resulta fundamental que la organización tenga elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal, entre otros motivos porque el

mismo es el que le permite atraer, conservar y motivar con eficacia al personal de la empresa.

Dichos autores manifiestan que los sueldos son retribuciones que perciben los trabajadores de la institución por los servicios prestados. Con los sueldos, normalmente se está reconociendo el desempeño de las personas han demostrado, es decir un trabajo que ya se realizó. Este sueldo debe propiciar en el trabajador una motivación para continuar en el trabajo.

Son ocho los indicadores sobre los sueldos y prestaciones: sueldo suficiente para las necesidades, superior a la de otras instituciones, sueldo equitativo, prestaciones superiores a la ley, incrementos superiores a la inflación, incentivos económicos, utilidad de las prestaciones, los sueldos y prestaciones motivan. (Valenzuela, 2004).

Orgullo de pertenencia

El orgullo de pertenencia analiza si los trabajadores consideran que la institución debe ser merecedora de orgullo, por su contribución a la sociedad donde se encuentra, por su calidad de servicio y escasos conflictos internos; si la gente se siente identificada con sus valores y comprometida a contribuir al logro de sus objetivos. (Valenzuela, 2004). La concepción de orgullo de pertenencia está estrechamente relacionado a la identidad docente, la identidad que se va formando en su institución. El docente siente identidad cuando hay una dinámica relacional con los estudiantes y con sus pares, el docente puede verse a sí mismo como un agente de cambio, se le reconoce el poder de sus palabras y acciones para formar a los estudiantes como también una actuación colectiva con sus pares para el planeamiento, evaluación y reflexión pedagógica. (Marco del buen desempeño docente, 2014)

Sobre esta dimensión, ambas definiciones señalan que las instituciones son organizaciones que deben estar orientados a contribuir en el desarrollo de la sociedad. Este proceso de contribución, hará que el trabajador se encuentre orgullo de pertenecer a la institución y por ende estar al servicio de la sociedad.

Según Valenzuela (2004), son ocho los indicadores del orgullo de pertenencia: Imagen positiva en la sociedad, servicios educativos de calidad, misión trascendente, orgullo por escasos conflictos, familia a gusto con esta institución, identificación con los valores, compromiso con los objetivos, orgullo de pertenencia.

Gestión de calidad

La conceptualización de gestión de calidad lo menciona como un sistema exigente que debe promoverse en todas las organizaciones, las cuales se dedican a la comercialización de un producto o que brindan un servicio, que tienen por obligación tener bien elaborada toda la estructura, sus actividades y asegurar que los productos o servicios cumplan con las expectativas de los clientes; Así mismo, permite a los trabajadores dentro de la organización, conocer sus obligaciones y funciones, los cuales ayudarán a la obtención de objetivos (ISO 9001, 2015).

Mientras que Udaondo (2013), menciona que la gestión de calidad es un procedimiento para alcanzar la mejora de la institución y tiene por finalidad mejorar los procesos administrativos dentro de la empresa, todo ello se mide estableciendo la satisfacción de los clientes o consumidores.

La gestión de calidad comprende un conglomerado de principios y métodos que se implementan en toda la empresa u organización para conseguir alcanzar los objetivos, buscando siempre la mejora continua en todos los niveles de la organización,

haciendo uso de todos los recursos existentes y disminuyendo el costo del presupuesto.
(Molina, Claver, Pereira y Tarí, 2008)

Los principios de la gestión de la calidad

Entre ellos podemos mencionar.

a) El enfoque al cliente

Balagué y Saarti (2014), indica que el enfoque al cliente consiste en realizar un seguimiento al cliente, conociendo sus necesidades y expectativas; es así como se llega a identificar la calidad que los clientes esperan alcanzar del producto o servicio brindado; cuando toda esta información es identificada por la empresa, todo el sistema de calidad debe estar orientado hacia el logro de la satisfacción del cliente y para ello se debe proponer objetivos claros. Las ventajas de orientación al cliente, de acuerdo al autor mencionado, son:

Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.

Vinculación de los objetivos empresariales orientados a las necesidades y expectativas del cliente.

Uso adecuado de los recursos para mantener la satisfacción del usuario.

Mantener el equilibrio entre la satisfacción del cliente, entre otras.

b) El liderazgo

Conservar el liderazgo en la dirección de una empresa, refleja el compromiso y la participación de los jefes o directores para mantener los canales de comunicación con sus trabajadores y como también brindar los materiales necesarios que fortalezca su desempeño adecuado en el trabajo; la importancia del liderazgo está orientado en el establecimiento de metas y objetivos por medio de retos, crear un clima de trabajo de confianza, proporcionar recursos y capacitaciones al personal que labora en su

organización para ser considerado un ejemplo dentro de la empresa (Balagué y Saarti, 2014).

c) La participación del personal

Para que se promueva una adecuada gestión de calidad, los trabajadores deben de conocer información de la organización donde labora, con ello se obtendrán trabajadores comprometidos con la empresa, motivados a conocer la importancia de su trabajo dentro de la empresa, ser un agente para la solución de problemas, con la actitud de realizar un trabajo en equipo, etc. (Balagué y Saarti, 2014).

d) Enfoque basado en procesos

Esta referido a las actividades que se desarrollan para transformar los productos y dar el valor agregado para la adquisición de los clientes de la empresa, en esta etapa se debe estar atento a las actividades que se tienen por lograr, dar uso adecuado de los recursos y realizar un seguimiento continuo (Balagué y Saarti, 2014).

e) Enfoque de sistemas para la gestión

Esta etapa consiste en la identificación y gestión de aquellos procesos que mantienen relación con el sistema que aporta a la eficiencia y eficacia de la institución, permitiendo de esta manera el logro de los objetivos; para ello es importante mantener vínculo con los procesos de la institución, esto implica determinar la entrada, el resultado y reducir la barrera de interdepartamentales conocida como los outputs. (Balagué y Saarti, 2014)

f) Mejora continua

Esta etapa tiene como finalidad realizar el seguimiento de los resultados, los cuales deben ser innovados de acuerdo al contexto, esto permitirá responder de manera inmediata a las nuevas oportunidades que se presenten; se deben implementar

actividades para el logro de estos objetivos, buscando siempre la mejora continua. (Balagué y Saarti, 2014).

g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Establecer una buena relación con los proveedores será de beneficio para ambas partes, ya que ambos son interdependientes, uno depende del otro; ambos deben estar orientados a la creación de un valor agregado. (Balagué y Saarti, 2014)

Sus veneficios:

- Permite identificar y seleccionar proveedores claves.
- Permite compartir información y planes a futuro.
- Permite la participación de los proveedores en la prestación de servicios.

Ciclo de Deming

Al respecto Cuatrecasas (2010) indica que, el ciclo de Deming es conocido como el ciclo de mejora, sirve para realizar la mejora continua y con ello se logra la resolución de problemas de una manera sistemática y estructurada; está constituido por cuatro elementos denominado Plan, Do, Check y Act; son términos utilizados en inglés y cada uno de ellos cumple una función importante en cada proceso; se inicia con la planificación de los objetivos y métodos, enseguida se realiza acciones como el adiestramiento para ser comprobados los efectos y resultados obtenidos; finalmente con ello se ejecute las acciones correctivas; así mismo señala que el ciclo de Deming es el resultado de la aplicación de la lógica y hacer las cosas de manera adecuada y organizada; esto puede utilizarse en cualquier tipo de situación y actividades debido a que no se limita solamente a la mejora continua, también forma parte de las herramientas de la calidad donde cada etapa cumple una función distinta.

Una vez que se haya implantado el Ciclo Deming, permite estar prevenidos para la resolución de los problemas, en tanto es definido como un proceso que se puede volver aplicar después de haber sido empleado, este proceso permitirá desarrollar la mejora continua (Lizarzaburu, 2016).

Resolver un problema con el Ciclo PHVA-Ciclo Deming

De acuerdo a Summers (2006), establece los pasos que sirven para resolver un problema identificado mediante las cuatro fases de ciclo de Deming.

Planificar

a) Examinar la situación actual

La examinación de la situación actual consiste en realizar un análisis del entorno externo e interno de la organización para la identificación de problemas en las dependencias, aquí se tiene como función principal realizar un diagnóstico por medio de la observación, para que de esa forma se logre obtener una visión clara y precisa de cómo viene operando la empresa (Summers, 2006).

b) Definir y analizar la magnitud del problema

Este paso inicia con la definición y delimitación del problema identificado, logrando identificar en qué consiste el problema, dónde y cómo se manifiesta; de qué manera afecta al cliente, su influencia en la calidad y la productividad de la empresa; también se debe identificar con claridad la magnitud del problema, lo cual permitirá poder conocer la frecuencia con que se presenta y cuánto de inversión se necesita para poder mejorar (Gutiérrez, 2010).

Consiste en formar comisiones de calidad que tienen como finalidad definir el problema con mayor claridad, para ello debe de emplear diversos métodos para identificar el origen del problema; luego de haber sido definido el problema y sus

procesos son analizados, se debe verificar cuáles son aquellas restricciones y dificultades que se encuentran ocultas, por ello es muy importante contar con dicha información para establecer las posibles soluciones; la técnica más utilizada por los expertos es el diagrama de flujo que permite entender un proceso involucrado (Summers, 2006).

c) Buscar todas las causas potenciales

Este paso consiste en la búsqueda de las posibles causas que ha generado dicho problema dentro de la empresa, realizando más de cinco veces la pregunta del por qué y cómo es que sucedió; cuando se desarrolle esta etapa se logrará analizar las verdaderas causas mas no los síntomas; determinándose en qué momento se da, en qué parte del producto o el proceso se presenta ciertos defectos; del mismo modo, este paso permite identificar en qué tipo de producto o proceso se da con mayor frecuencia este problema, cuándo ocurre estas situaciones es recomendable analizar el hecho general y no lo particular (Gutiérrez, 2010).

Para determinar las posibles causas de un problema es importante que el problema se encuentre claramente definido. Una manera de poder aislar las causas del problema es realizando la combinación del conocimiento del proceso con el problema; así mismo, la mejor forma de determinar las posibles causas es haciendo uso de la técnica de la lluvia de ideas (Summers, 2006).

Hacer

a) Seleccionar e implementar una solución

En esta fase el equipo de expertos debe elegir la mejor alternativa de solución para resolver un problema que ha sido identificado en la organización; una vez que se haya identificado la causa, es el momento de proponer las soluciones y la mejor forma

de poder resolver el problema real es cuando se emplea la mejor solución; para ello es importante primero identificar la causa raíz del problema; cuando se emplea una solución rápida no significa que es el fin del problema, por el contrario solo se pueden dar por resuelto cuando no se vuelvan a presentar (Summers, 2006).

Verificar

a) Revisar los resultados obtenidos

Aquí se debe realizar la verificación de los resultados de las medidas de solución que han sido empleadas; para poder determinar cuáles son los cambios y poder realizar la comparación de la situación actual y anterior por medio de la técnica estadística; es de vital importancia dejar de funcionar el proceso por un tiempo determinado para poder apreciar los cambios realizados y este se refleje por sí mismo los cambios y mejoras sufridos en su proceso (Gutiérrez, 2010).

Actuar

a) Prevenir la recurrencia del problema

Cuando los resultados hayan sido los esperados, deben generalizarse y estandarizarse en todos los procesos para que los problemas anteriores no vuelvan a repetirse, por ende, se estaría logrando prevenir la repetición del problema; así mismo, es muy importante dar a conocer y justificar las medidas preventivas para poder entrenar a las personas responsables que se encargan de hacer cumplirlas; en el caso de que no se haya logrado obtener el resultado deseado, se debe volver a retroalimentar todos los procesos, para aprender de ellos, tomar conciencia y reflexionar sobre las falencias realizadas, volviendo así a la primera etapa (Gutiérrez, 2010).

b) Mejora continua

En el instante en el que se realice una revisión, se descubrirá nuevas oportunidades de mejora, situaciones como las horas extras, las peticiones de garantía, repetición de procesos, recortes, retrasos en la producción son considerados proyectos potenciales; así mismo las pequeñas mejoras desarrolladas pueden ser muy significativas para el incremento de utilidad y productividad de la empresa (Summers, 2006).

La autora del presente proyecto asumirá la postura de Summers (2006) para la clasificación de la variable gestión de calidad, el cual está dividido en cuatro componentes; planificar, hacer, verificar y actuar.

Importancia de la calidad

Cuatrecasas (2011) hace hincapié a los objetivos y la importancia del sistema de gestión de calidad, la gestión de calidad debe estar orientada a incrementar la satisfacción del cliente y aumentar la demanda de las necesidades del consumidor, sin ningún margen de error, es así que en la actualidad muchas empresas adoptan diversas estrategias referidas a la calidad.

Norma ISO 9001 Gestión de la Calidad

La norma ISO 9001 sobre la gestión de calidad adopta las necesidades de las organizaciones sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo, ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, consumidores, entre otros beneficios. Esta norma ISO 9001 ayuda a los líderes de las empresas a llevar una mejor gestión dentro de su empresa, MIPES o negocios.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES)

La Ley N° 28015, que tiene por denominación “Ley de impulso y determinación de las micro y pequeñas empresas”, promulgada con fecha 02/07/2003, contiene en su segundo artículo la definición de MYPES “constituida como un acuerdo de mecanismo financiera por una persona natural o jurídica, bajo el perfil competitivo de una organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con el propósito de impulsar actividades de extracción, transformación, producción o comercialización de bienes o servicios”. El Estado dentro de sus facultades representativas delegadas por el congreso ha dado una nueva ley PYME, aprobada por decreto legislativo 1086, anunciada el 28 de junio del año 2008. Mientras que los requerimientos para explorar a las MYPES, que sigue en vigencia a la Ley N° 28015.

Características de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a la LEY N° (2013), en su artículo quinto se menciona que las MYPES deben colocarse por su categoría empresarial y su volumen de ventas anuales, estableciendo que:

- Microempresa: monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- Pequeña empresa: superiores a 150 UIT y como máximo 1700 UIT.
- Mediana empresa: superiores a 1700 UIT y como máximo 2150 UIT.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) indica que la UIT para el presente año 2022 es de 4, 600.000 soles según el D.S. N° 398-2021-EF, cada año hay una diferenciación conforme a la declaración de sus ingresos y egresos que realizan durante cada año (SUNAT, 2022)

Objetivo

La Ley 28015 en el artículo primero indica que tiene como objetivo establecer el marco reglamentario para la promoción y la competitividad, formalización y el

desarrollo de las MYPES, implantar políticas de alcance nacional incentivando la inversión privada y el acceso a los mercados induciendo el emprendimiento (Ley 28015).

Su importancia

Cabe mencionar la importancia de las MYPES en Perú, en el desarrollo económico y productivo, que es vital para la estructura de nuestro país, ya que son organizaciones que contribuyen generando empleo; así mismo, reduciendo el índice de desempleo que se observa, y contribuyendo con el Producto Bruto Interno (PBI) (Ley N° 30056, 2013).

Formalización y constitución

El Estado promueve la formalización de las MYPE mediante la simplificación de los diferentes procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe favorecer el acceso, en condiciones de igualdad de género de los hombres y mujeres que dirigen una MYPE, descartando toda tramitación tediosa. Es preciso aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser dirigida directamente por su propietario persona individual. Podrá, seguir voluntariamente la manera de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias dispuestas por la ley. En el caso de que las MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin requerir la presentación de la minuta.

Ventajas y desventajas de ser persona natural:

Ventajas

Su creación y su liquidación son sencillas.

El control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural.

Las normas regulatorias a las que se encuentra sujetas son mínimas.

Desventajas

La responsabilidad es ilimitada, si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio.

El capital de la empresa se encuentra limitado a las disponibilidades de la persona natural. Consecuentemente, el desarrollo y las probabilidades de alcanzar créditos resultan restringidos.

Cualquier limitación de la persona natural afecta directamente al negocio, y puede incluso interrumpir sus operaciones.

Ventajas de ser una persona jurídica:

Por ejemplo, su compromiso ante terceros se encuentra restringida a la sociedad, es decir, a la empresa.

También, pueden intervenir en concursos públicos y adjudicaciones como proveedores de bienes y servicios.

Así mismo pueden realizar negocios con otras personas jurídicas del país y del extranjero.

Finalmente tienen mayor viabilidad para obtener créditos y pueden engrandecer su negocio aumentando su capital, abriendo locales comerciales o realizando exportaciones.

Marco Conceptual

Calidad: Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario (Cuatrecasas, 2012).

Clima laboral: Es el ambiente donde los trabajadores desarrollan sus funciones, este debe favorecer su desarrollo profesional, su integración en el grupo, el alcance de los objetivos de la empresa y el aumento de su productividad (Bordas, 2016).

Control: El control de la calidad es un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios con valor agregado, que satisfagan las necesidades del usuario, beneficiario o cliente, es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la entidad y el mejoramiento de las actividades (Ríos, 2009).

Gestión: Conjunto de actividades a realizarse de manera óptima para el logro de las metas y objetivos, es decir, la gestión se refiere a todos aquellos procedimientos que se realizan con la finalidad de resolver una situación o concretizar un determinado proyecto. Se puede asociar al campo de la administración empresarial y comercial lo se relaciona con la administración de un negocio (López, 2010).

Gestión de calidad: Es como un objeto que no tiene valor, lo que tiene valor son las cosas que cuentan con esa calidad, por ello se debe implementar un plan empresarial que ayude en los procedimientos de todos los empleados (Crosby, 1989).

Mejora: La mejora de calidad significa parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad, a través de políticas de calidad, que son los lineamientos o intencionalidades de la organización para elevar continuamente la calidad de los

servicios públicos, y son expresadas formalmente por la alta dirección o gerencia (Ríos, 2009).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación no cuenta con hipótesis por pertenecer al nivel descriptivo. De acuerdo a Arias (2012) estas investigaciones no llevan hipótesis debido a que solo se describen las características de las variables después de la recolección de datos, mas no se pronostican hechos o datos para poder probar vínculo de causa entre las variables de estudio.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación

Para el presente trabajo de investigación el tipo es cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en las investigaciones de tipo cuantitativo se recolectan y procesan datos a través de técnicas e instrumentos, los datos deben ser medibles numéricamente y analizables estadísticamente; estos ayudan a establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En esta investigación los datos que se recolectaron y procesaron correspondieron al clima laboral existe en la empresa.

Nivel de la investigación de las tesis

El nivel de investigación de la presente corresponde al descriptivo. De acuerdo a Álvarez (2003), para determinar el nivel en una investigación científica, se debe analizar el grado de profundidad de la investigación; en el nivel descriptivo el objetivo central es exponer las características del fenómeno y, por lo tanto, pueden medir uno

o más variables de una población. En esta investigación se realizó una descripción del clima laboral de la empresa.

Diseño de la investigación

El trabajo de investigación corresponde al diseño transversal no experimental. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010), las investigaciones con diseño no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada variables y en los que solo se observan los fenómenos en un ambiente para después analizarlos; además es transversal porque se recopilan datos en un momento único.

4.2 Población y muestra

Población

La población de estudio, según Encinas (1987), representa el conjunto total de elementos que conforman el objeto de estudio. Para esta investigación, la población de estudio, para la variable clima laboral, está constituida por el personal administrativo y docentes de la MYPE CETPRO CREAR de Juliaca, conformada por 40 docentes y 14 administrativos, haciendo un total de 54. Para la variable gestión de calidad la población de estudio también está constituida por el personal administrativo y docentes de la MYPE CETPRO CREAR de Juliaca, conformada por 40 docentes y 14 administrativos, haciendo un total de 54.

Muestra

En la presente investigación no se trabajará con una muestra de estudio en ninguna de las variables, debido a que el tamaño de la población es reducido; de acuerdo a Mendoza (1999) y Pérez (1995) en las investigaciones con población

reducida no se debe considerar muestra, ya que esta es recomendable solo cuando cuando la población es numerosa.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Definición y operacionalización de variables					
Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022	Clima Laboral	Es el ambiente organizacional percibida por los miembros de la organización y que influye en su conducta. Valenzuela (2004)	El clima laboral se medirá a través de 10 dimensiones: trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo, administración, comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, orgullo de pertenencia; según la Encuesta de clima Laboral (ECL) de Valenzuela (2004).	Trabajo personal	<ul style="list-style-type: none"> -Claridad en los objetivos -Trabajo interesante -Estabilidad en el trabajo -Libertad en el trabajo -Trascendencia en el trabajo -Trabajo competente -Eficiencia -Sentimiento de productividad.
				Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> -Delegación -Orientación a colaboradores -Valoración del trabajo -Crítica positiva -Felicitación al trabajo -Trato respetuoso -Asignación a actividades -La capacidad y/o voluntad.
				Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación entre áreas -Ayuda mutua -Metas en común -Trabajo en equipo -Espíritu de grupo -Cordialidad y respeto -Amistad entre compañeros -Relaciones positivas

				Administración	<ul style="list-style-type: none"> -Planeación compartida -Perfil y funciones -Procedimientos claros -Normas apropiadas -Responsabilidad y calidad -Criterios de evaluación -Evaluación de desempeños -Sistema administrativo
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación en su área -Comunicación clara -Información oportuna -Calidad de información -Órdenes congruentes -Expresión de ideas -Discreción y respeto -Comunicación eficiente
				Ambiente físico y cultural	<ul style="list-style-type: none"> -Limpieza de las instalaciones -Medios modernos -Condiciones de seguridad -Trabajo seguro -Conductas no discriminatorias -Abuso del poder -Acoso sexual -Clima laboral
				Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación congruente -Necesidades de capacitación -Cantidad de capacitación -Capacitación a la vanguardia -Capacitación requerida -Desarrollo integral

					<ul style="list-style-type: none"> -Recursos suficientes -Calidad de capacitación
				Promoción y carrera	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas claras -Oportunidades de promoción -Equidad en la promoción -Preparación para ascender -Ascensos significativos -Promoción en la actualidad -Futuro halagüeño -Hacer carrera
				Sueldos y prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo suficiente - Superioridad en el sueldo - Sueldo equitativo - Prestaciones de ley - Incremento salariales - Incentivos económicos - Utilidad de las prestaciones -Sueldos motivadores
				Orgullo de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> -Imagen positiva -Servicios educativos -Misión trascendente -Escases de conflictos -Satisfacción familiar -Identificación con los valores -Compromiso con los objetivos -Orgullo de pertenencia
	Gestión de Calidad	La gestión de calidad es la búsqueda de la	La gestión de calidad se medirá a través de 4 dimensiones: planeación,	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la situación actual. - Análisis de la magnitud del problema - Determinación de causas

		solución de problemas mediante un proceso para alcanzar la mejora de la organización. Summers (2006)	hacer, verificar, actuar; mediante un cuestionario.	Hacer	- Selección solución.
				Verificar	- Revisión de resultados
				Actuar	- Prevención de recurrencia del problema. - Mejora continua

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, respecto a ello Sierra (2001) indica que la encuesta es una técnica que se utiliza para recolectar diferentes puntos de vista respecto a un hecho en particular. En esta investigación la encuesta se aplicó al personal administrativo y docente de la MYPE CETPRO CREAR. El instrumento que se utilizó es el cuestionario, al respecto Valenzuela (2004) indica que este instrumento permite recolectar datos respecto a las variables de estudio. En la presente, se aplicó dos cuestionarios para describir el clima laboral y la gestión de calidad.

Para establecer el nivel de clima laboral se ha tomado la ECL “Encuesta de Clima Laboral” cuyo autor es el Dr. Jaime R. Valenzuela, el cual es un instrumento cuyo propósito es proporcionar información sobre el clima laboral que prevalece en una institución, destacando fortalezas y debilidades que afectan la productividad del factor humano y la efectividad y eficiencia de la organización. Valenzuela (2004). Este instrumento fue validado por tres expertos los cuales figuran en los anexos.

Normas de calificación: La puntuación para la ECL es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de las dimensiones. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Tabla 1*Puntualización de instrumento*

Escala	Elementos	Puntuación directa máxima
Trabajo personal	1 a 8	40
Supervisión	9 a 16	40
Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo	17 a 24	40
Administración	25 a 32	40
Comunicación	33 a 40	40
Ambiente físico y cultural	41 a 48	40
Capacitación y desarrollo	49 a 56	40
Promoción y carrera	57 a 64	40
Sueldos y prestaciones	65 a 72	40
Orgullo de pertenencia	73 a 80	40

Fuente: Normas de calificación del instrumento Valenzuela (2004)

Escala de medición: Una vez realizada la sumatoria en cada dimensión, se estableció el nivel de acuerdo a cinco categorías.

Tabla 2*Escalas de medición*

Categoría	Factores
Muy Favorable	[34 – 40]
Favorable	[28 – 33]
Medio	[21 – 27]
Desfavorable	[15 – 20]
Muy desfavorable	[08 – 14]

Fuente: Adaptada de Instrumentos de investigación. Ruiz, C. (2002).

Con respecto al instrumento destinado a la gestión de calidad, se ha redactado una pregunta por cada indicador, estableciéndose una escala de Likert con 5 categorías a propuesta de la autora, el cual fue validado por tres expertos; esta validación se encuentra en los anexos de la presente.

4.5 Plan de análisis

En esta investigación los pasos que se desarrollaron para la recolección y análisis de datos se iniciaron con la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores administrativos y docentes de la MYPE CETPRO CREAR, todo ello con el consentimiento informado; luego se procesó la información obtenida para después realizar el análisis y la interpretación de resultados a través de tablas e ilustraciones. Para este trabajo se utilizó el procesador de datos Excel y SPSS.

4.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
		General:			Tipo:	Población
Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.	¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022?	Determinar la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.	La presente investigación no cuenta con hipótesis por pertenecer al nivel descriptivo. De acuerdo a Gonzales (2016) estas investigaciones no llevan hipótesis debido a que solo se describen las características de las variables después de la recolección de datos, mas no se pronostican hechos o datos para poder probar vínculo de	Clima Laboral	Cuantitativo.	Total de trabajadores del caso de estudio
		Específicos:		Gestión de Calidad		Muestra: 54 (Docentes y Administrativos)
		Describir el nivel del clima laboral de la MYPE “CETPRO			Nivel:	Técnica e instrumento
					Descriptivo,	Técnica: Encuesta

		<p>CREAR”, Juliaca, 2022.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora del clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.</p>	<p>causa entre las variables de estudio.</p>		<p>Diseño: transversal-no experimental</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--	--------------------------------------------	----------------------------------

4.7 Principios éticos

Los principios éticos que rigen en ULADECH católica para las investigaciones científicas son:

Protección de la persona: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad. (Código de ética para la investigación, 2019)

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Código de ética para la investigación, 2019)

Beneficencia y no-maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles

efectos adversos y maximizar los beneficios. (Código de ética para la investigación, 2019)

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios. (Código de ética para la investigación, 2019)

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (Código de ética para la investigación, 2019)

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Código de ética para la investigación, 2019)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Resultados de la variable clima laboral

Tabla 3

Trabajo personal

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	11	20.37%
Favorable	[28 – 33]	27	50.00%
Medio	[21 – 27]	7	12.96%
Desfavorable	[15 – 20]	8	14.81%
Muy desfavorable	[08 – 14]	1	1.85%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 1

Trabajo personal



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 3 y figura 1, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 50 % indica que el trabajo personal en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es favorable, el 20,37 % indica que el trabajo personal es muy favorable, mientras que el 14,81% refiere que es desfavorable, 12,96 % de los encuestados se encuentran en el nivel medio y solo el 1,85 % señala que el trabajo personal en la MYPE es muy desfavorable.

Tabla 4

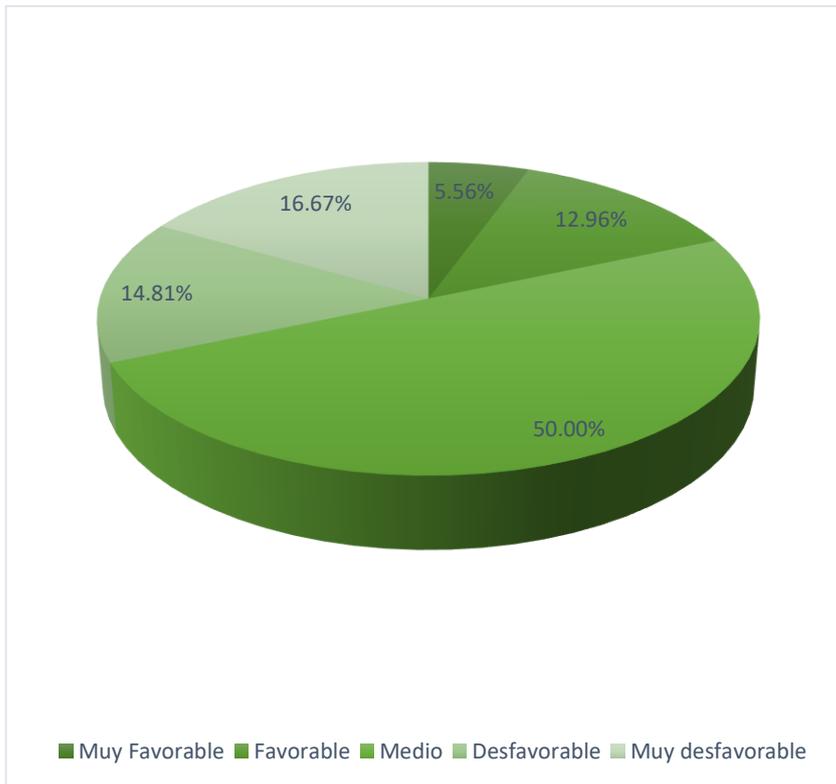
Supervisión

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	3	5.56%
Favorable	[28 – 33]	7	12.96%
Medio	[21 – 27]	27	50.00%
Desfavorable	[15 – 20]	8	14.81%
Muy desfavorable	[08 – 14]	9	16.67%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 2

Supervisión



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 4 y figura 2, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 50 % indica que en la superación en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es el nivel medio, el 16,67 % indica que en la supervisión es muy desfavorable, mientras que el 14,81% refiere que es desfavorable, 12,96 % de los encuestados se encuentran en el nivel favorable y solo el 5,56 % señala que la supervisión en la MYPE es muy favorable.

Tabla 5

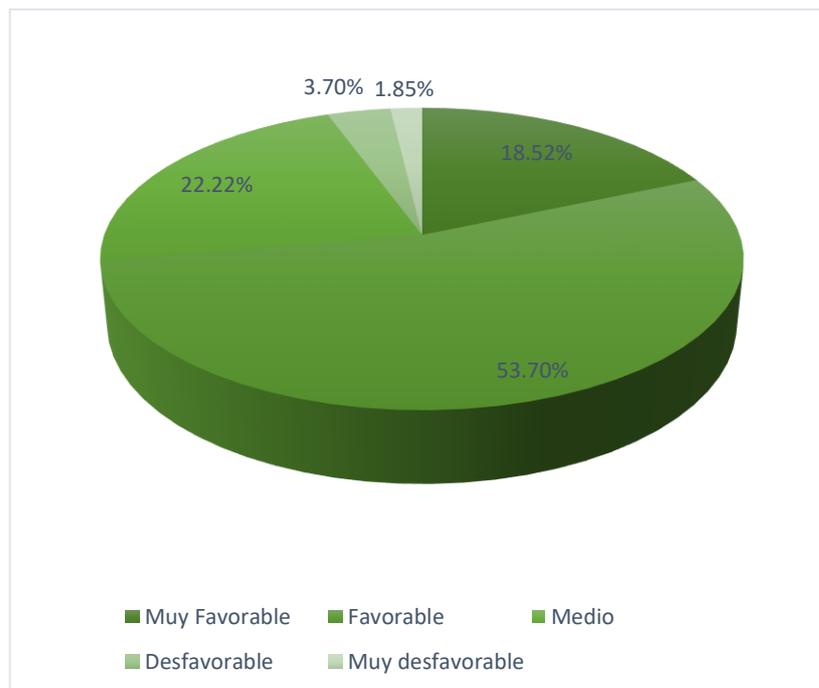
Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	10	18.52%
Favorable	[28 – 33]	29	53.70%
Medio	[21 – 27]	12	22.22%
Desfavorable	[15 – 20]	2	3.70%
Muy desfavorable	[08 – 14]	1	1.85%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 3

Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 3 , se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 53,70 % indica que en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es el nivel favorable, el 22,22 % indica que en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo es en nivel medio, mientras que el 18,52 % refiere que es muy favorable, 3,70 % de los encuestados se encuentran en el nivel desfavorable y solo el 1,85 % señala que la supervisión en la MYPE es muy desfavorable.

Tabla 6

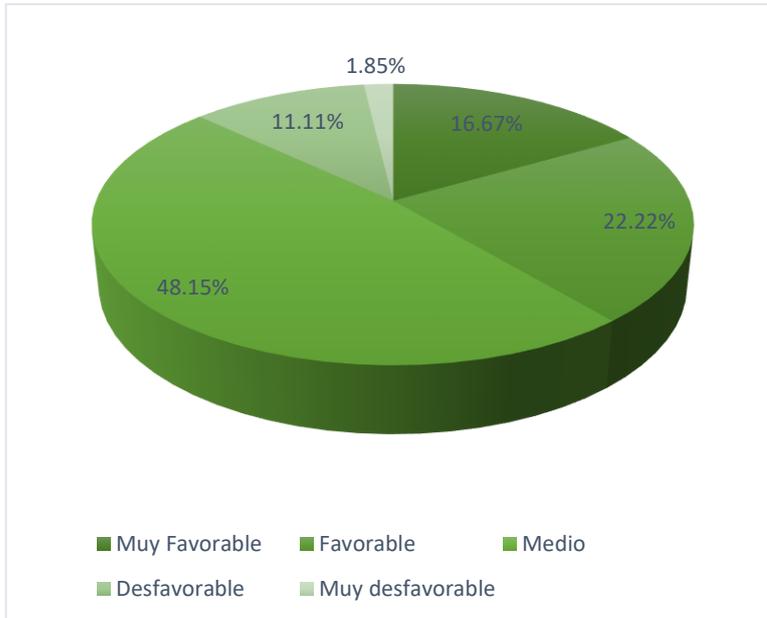
Administración

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	9	16.67%
Favorable	[28 – 33]	12	22.22%
Medio	[21 – 27]	26	48.15%
Desfavorable	[15 – 20]	6	11.11%
Muy desfavorable	[08 – 14]	1	1.85%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 4

Administración



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 48,15 % indica que en la dimensión Administración de la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es en el nivel medio, el 22,22 % indica que en la dimensión Administración es favorable, mientras que el 16,67 % refiere que es muy favorable, 11,11 % de los encuestados se encuentran en el nivel desfavorable y solo el 1,85 % señala que en la dimensión Administración en la MYPE es muy desfavorable.

Tabla 7

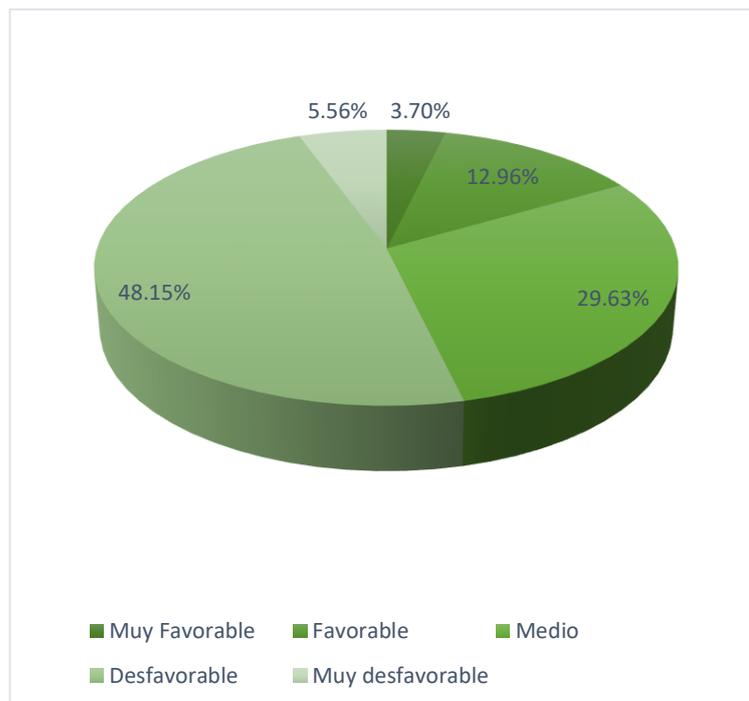
Comunicación

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	2	3.70%
Favorable	[28 – 33]	7	12.96%
Medio	[21 – 27]	16	29.63%
Desfavorable	[15 – 20]	26	48.15%
Muy desfavorable	[08 – 14]	3	5.56%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 5

Comunicación



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 5, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 48,15 % indica en la dimensión Comunicación en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es en el nivel desfavorable, el 29,96 % indica en la dimensión Comunicación es el nivel medio, mientras que el 12,96 % refiere que es muy favorable, 5,56 % de los encuestados se encuentran en el nivel muy desfavorable y solo el 3,70 % señala que en la dimensión Comunicación en la MYPE es muy favorable.

Tabla 8

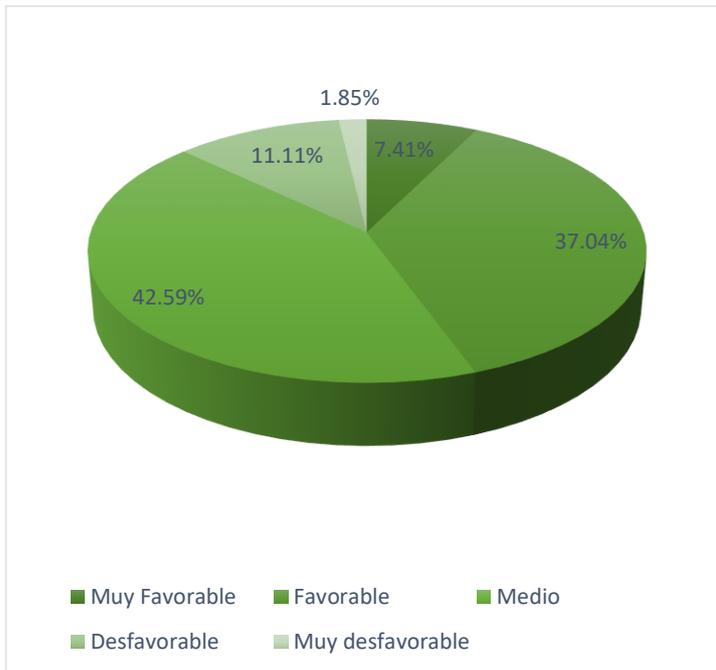
Ambiente físico y cultural

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	4	7.41%
Favorable	[28 – 33]	20	37.04%
Medio	[21 – 27]	23	42.59%
Desfavorable	[15 – 20]	6	11.11%
Muy desfavorable	[08 – 14]	1	1.85%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 6

Ambiente físico y cultural



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 6, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 42,59 % indica que en la dimensión ambiente físico y cultural en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es el nivel medio, el 37,04 % indica que en la dimensión ambiente físico y cultural es favorable, mientras que el 11,11 % refiere que es desfavorable, 7,41 % de los encuestados se encuentran en el nivel muy favorable y solo el 1,85 % señala que en la dimensión ambiente físico y cultural en la MYPE es muy desfavorable.

Tabla 9

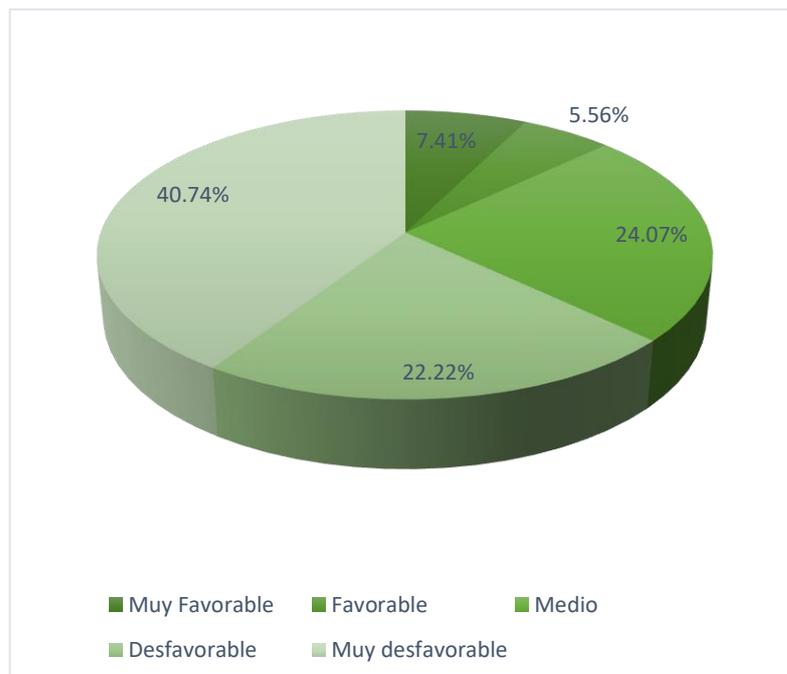
Capacitación y desarrollo

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	4	7.41%
Favorable	[28 – 33]	3	5.56%
Medio	[21 – 27]	13	24.07%
Desfavorable	[15 – 20]	12	22.22%
Muy desfavorable	[08 – 14]	22	40.74%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 7

Capacitación y desarrollo



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 7, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 40,74 % indica que la capacitación y desarrollo en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 24,07 % indica que la capacitación y desarrollo es el nivel medio, mientras que el 22,22 % refiere que es desfavorable, 7,41 % de los encuestados se encuentran en el nivel muy favorable y solo el 5,56 % señala que la capacitación y desarrollo en la MYPE es muy favorable.

Tabla 10

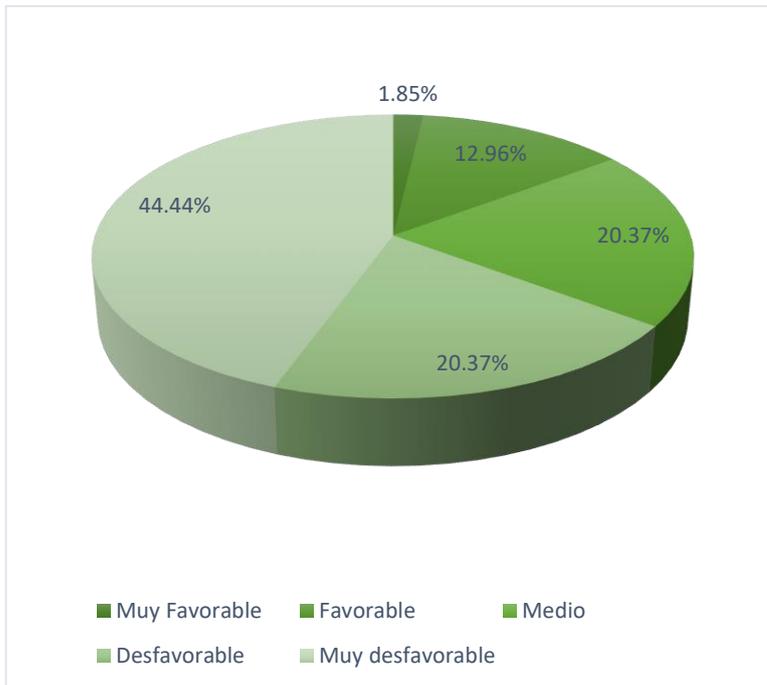
Promoción y carrera

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	1	1.85%
Favorable	[28 – 33]	7	12.96%
Medio	[21 – 27]	11	20.37%
Desfavorable	[15 – 20]	11	20.37%
Muy desfavorable	[08 – 14]	24	44.44%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 8

Promoción y carrera



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 8, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 44,44 % indica que en promoción y carrera en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 20,37 % indica que en promoción y carrera es desfavorable, mientras que el 20,37 % se refiere que es de nivel medio, 12,96 % de los encuestados se encuentran en el nivel favorable y solo el 1,85 % señala que en promoción y carrera en la MYPE es muy favorable.

Tabla 11

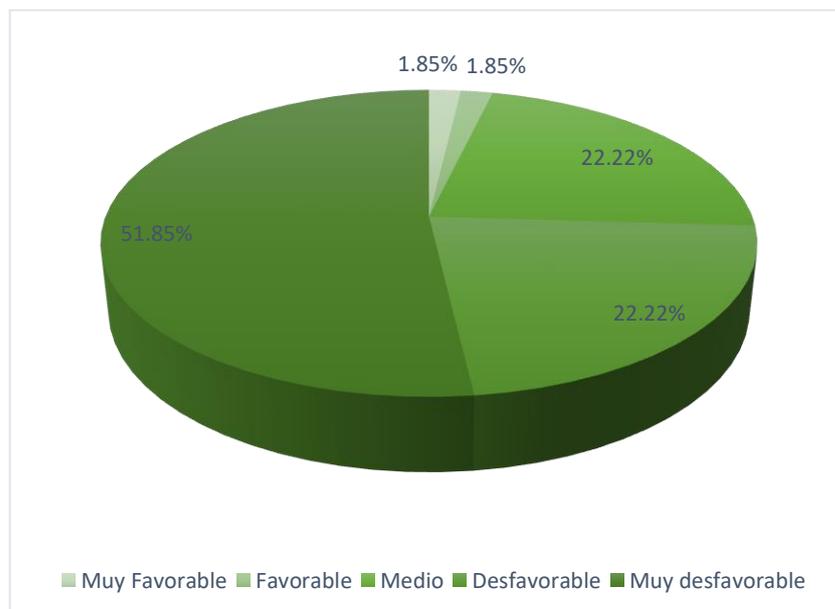
Sueldos y prestaciones

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	1	1.85%
Favorable	[28 – 33]	1	1.85%
Medio	[21 – 27]	12	22.22%
Desfavorable	[15 – 20]	12	22.22%
Muy desfavorable	[08 – 14]	28	51.85%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 9

Sueldos y prestaciones



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 9, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 51,85 % indica que los sueldos y prestaciones en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 22,22 % indica que los sueldos y prestaciones es el nivel desfavorable, mientras que el 22,22 % se considera que es esta en el nivel medio, 1,85 % de los encuestados se encuentra en el nivel favorable y solo el 1,85% señala que en los sueldos y prestaciones en la MYPE es muy favorable.

Tabla 12

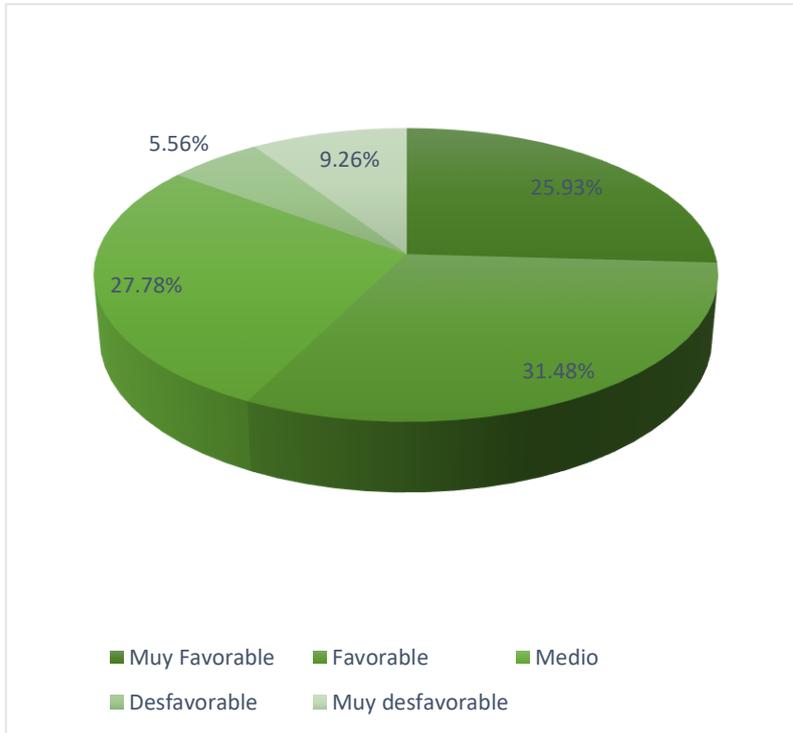
Orgullo de pertenencia

NIVELES	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	[34 – 40]	14	25.93%
Favorable	[28 – 33]	17	31.48%
Medio	[21 – 27]	15	27.78%
Desfavorable	[15 – 20]	3	5.56%
Muy desfavorable	[08 – 14]	5	9.26%
TOTAL		54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 10

Orgullo de pertenencia



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 10, se observa que de los 54 trabajadores que participaron en la encuesta, el 31,48 % indica que el orgullo de pertenencia en la MYPE CETPRO CREAR, Juliaca-2022 es en el nivel favorable, el 27,78 % indica que el orgullo y pertenencia es el nivel medio, mientras que el 25,93 % se refiere que es muy favorable, 9,26 % de los encuestados se encuentran en el nivel muy desfavorable y solo el 5,56 % señala que el orgullo y pertenencia en la MYPE es desfavorable.

Resultados de la variable gestión de calidad

Tabla 13

Analiza frecuentemente la situación actual de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.70%
De acuerdo	10	18.52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	51.85%
En desacuerdo	9	16.67%
Totalmente desacuerdo	5	9.26%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 11

Analiza frecuentemente la situación actual de la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 11, que el 51,85 % de los encuestados indica analiza frecuentemente la situación actual de la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,52 % indica de acuerdo, mientras el 16,67 % indica en desacuerdo, mientras que el 9,26 % se refiere totalmente desacuerdo, y solo 3,70 % señalan totalmente de acuerdo.

Tabla 14

Define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.70%
De acuerdo	15	27.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	51.85%
En desacuerdo	9	16.67%
Totalmente desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 12

Define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 12, que el 51,85 % de los encuestados indica define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,78 % indica de acuerdo, mientras el 16,67 % indica en desacuerdo, mientras que el 3,70 % se refiere totalmente desacuerdo, y solo 0,00 % señalan totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.70%
De acuerdo	9	16.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	44.44%
En desacuerdo	15	27.78%
Totalmente desacuerdo	4	7.41%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 13

Determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 13, que el 44,44 % de los encuestados indica determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,78 % indica en desacuerdo, mientras el 16,67 % indica de acuerdo, mientras que el 7,41 % se refiere totalmente de desacuerdo, y solo 3,70 % señalan totalmente de acuerdo.

Tabla 16

Selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.70%
De acuerdo	14	25.93%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	31.48%
En desacuerdo	19	35.19%
Totalmente desacuerdo	2	3.70%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 14

Selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 16 y figura 14, que el 35,19 % de los encuestados indica que selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas en desacuerdo, el 31,48 % indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 25.93 % indica de acuerdo, mientras que el 3,70 % se refiere totalmente de acuerdo, y solo 3,70 % señalan totalmente de desacuerdo.

Tabla 17

Revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.70%
De acuerdo	15	27.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	51.85%
En desacuerdo	7	12.96%
Totalmente desacuerdo	2	3.70%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 15

Revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 17 y figura 15, que el 51,85 % de los encuestados indica que revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,78 % indica de acuerdo, mientras el 12,96 % indica en desacuerdo, mientras que el 3,70 % se refiere totalmente de acuerdo, y solo 3,70 % señalan totalmente de desacuerdo.

Tabla 18

Realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	7.41%
De acuerdo	10	18.52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	50.00%
En desacuerdo	13	24.07%
Totalmente desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 16

Realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 18 y figura 16, que el 50,00 % de los encuestados indica que realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24,07 % indica en desacuerdo, mientras el 18,52 % indica de acuerdo, mientras que el 7,41 % se refiere totalmente de acuerdo, y solo 0,00 % señalan totalmente de desacuerdo.

Tabla 19

Desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	7.41%
De acuerdo	10	18.52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	55.56%
En desacuerdo	8	14.81%
Totalmente desacuerdo	2	3.70%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Figura 17

Desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022.

Interpretación

En la tabla 19 y figura 17, que el 55,56 % de los encuestados indica desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,52 % indica de acuerdo, mientras el 14,81 % indica en desacuerdo, mientras que el 7,41 % se refiere totalmente de acuerdo, y solo 3,70 % señalan totalmente de desacuerdo.

5.2 Análisis de resultados

Objetivo general

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación; determinar la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022; se obtuvieron resultados estadísticos descriptivos con la aplicación de dos cuestionarios; el primer cuestionario estuvo dirigido a la obtención de datos estadísticos sobre el clima laboral de la MYPE y el segundo cuestionario estuvo orientado para la obtención de datos estadísticos sobre la gestión de calidad que se realiza en la MYPE. Al respecto Udaondo (2013) menciona que la gestión de calidad es una serie de procedimientos para alcanzar la mejora de la empresa, es necesario conocer cada aspecto que se pueda mejorar. En el caso de la presente investigación es el clima laboral el que se busca mejorar a través de la presentación de una propuesta de mejora, para ello primero se obtuvieron datos estadísticos. Los resultados de ambas variables de estudio clima laboral y gestión de calidad, se presentan y se comparan a continuación.

Objetivos específicos

Con relación a los resultados obtenidos del objetivo específico uno; describir el clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022; sobre la variable clima

laboral, estos dan a conocer que en la dimensión sobre los sueldos y prestaciones 51,85% de los encuestados lo ubica en el nivel muy desfavorable, del mismo modo en la dimensión promoción y carrera el porcentaje más alto se encuentra en este nivel con un 44,40 %, así mismo la dimensión referente a la capacitación y desarrollo se encuentra con mayor porcentaje en este mismo nivel con 40,74 %; estos resultados difieren con los obtenidos por Pozo (2017), quien en su investigación en la dimensión de apoyo para la superación, el cual está relacionado a la promoción obtuvo que 73,88% de los encuestados lo considera positivo, en la dimensión de desarrollo obtuvo que 63,05 % de los encuestados lo considera como positivo. En la dimensión trabajo en equipo se obtuvo uno de los porcentajes más altos en el nivel favorable con 53,70 %, del mismo modo en la dimensión trabajo personal, el porcentaje más alto se encuentra en este nivel con 50,00 %, así como también el orgullo de pertenencia se encuentra en el nivel favorable con 31,48%; estos resultados coinciden con los de Frías (2019) quien es su investigación obtuvo el porcentaje más alto con 22,42% en la dimensión sobre la motivación en el trabajo personal y coincide parcialmente con los resultados en la dimensión trabajo en equipo, ya que el porcentaje más alto en esta dimensión se encuentra en el nivel medio con 20,38%. Las dimensiones de supervisión con 50,00%, administración con 48,15%, ambiente físico con 42,59%; en la presente investigación tienen sus porcentajes más altos en el nivel medio; estos resultados coinciden parcialmente con los de Crespo (2020), quien obtuvo como resultado que el 72,2 % de sus encuestados indica que el clima laboral es favorable respecto al trabajo administrativo y al ambiente físico. Al respecto Chiavenato (2011) señala que, para que haya rendimiento del trabajador dentro de la organización, es necesario que exista un buen clima laboral ya que esta influye en la conducta de los trabajadores; si hay

deficiencia en algunos aspectos, como es el caso de esta investigación, se deben proponer acciones para mejorar el clima dentro de la organización, para que de esta forma haya una mejor productividad por parte del trabajador.

Respecto a los resultados descriptivos del objetivo específico dos, determinar las características de la gestión de calidad de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022; estos indican que, se realiza acciones para la mejora continua con un 55,56 %, se analiza la situación actual de la empresa con un 51,85%, se revisa con frecuencia los resultados de las medidas de solución con un 51,85%, se realiza acciones para prevenir la recurrencia de problemas con un 50,00%, se determina posibles causas del problema con un 44,44%; todos estos resultados tienen su porcentaje más alto en el nivel medio, por lo que se puede determinar que la mayoría de encuestados manifiestas que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las acciones de gestión de calidad en la MYPE; estos resultados coinciden parcialmente con los de Carreño (2017) el cual en su investigación obtuvo que la mayoría, en un 52%, considera que si se realizan acciones de gestión de calidad de manera positiva; mientras que los datos obtenidos en esta investigación coinciden con los obtenidos por Sánchez (2017), en cual obtuvo que 24,14% de sus encuestados manifiestas de que las acciones de gestión de calidad no son adecuadas en la empresa, pero si se implementas otras acciones correctivas y preventivas, sí se logrará mejorar la gestión de calidad. Molina, Claver, Pereira y Tari (2008) mencionan que efectivamente la gestión de calidad comprende un conglomerado de principios y métodos que se ejecutan en toda empresa para alcanzar objetivos buscando siempre la mejora continua.

Con respecto al objetivo específico tres, elaborar la propuesta de mejora del clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR”, Juliaca, 2022; no se obtuvieron resultados

estadísticos, pero en la presente investigación se presenta la propuesta de mejora sobre el clima laboral y de esta forma mejorar la gestión de calidad de la MYPE, así como Gómez (2021) tuvo como propuesta de mejora un seminario de comunicación asertiva para mejorar el clima laboral, además Sánchez (2017) propone implementar las normas ISO 9001:2018 para mejorar las características de la empresa y de esta forma alcanzar niveles elevados de gestión de calidad.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación y tomando en cuenta las puntuaciones más altas obtenidas en cada dimensión de estudio, se determina que el clima laboral existente en la MYPE “CETPRO CREAR” de Juliaca es muy desfavorable en las dimensiones de capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones; ya que sus puntuaciones más altas se encuentran en este nivel. Así mismo el clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR” es desfavorable en la dimensión de comunicación; ya que su porcentaje más alto está ubicado en este nivel. Mientras que en la escala media del clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR” se encuentran las dimensiones de supervisión, administración, ambiente físico y cultural; en los cuales se obtuvieron los porcentajes más altos en la escala mencionada. Finalmente, clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR” es favorable en las dimensiones de trabajo personal, trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo, orgullo de pertenencia; ya que sus puntuaciones más altas se encuentran en este nivel. Estos resultados dan muestra que el clima laboral de la MYPE “CETPRO CREAR” se encuentra en la escala media para el servicio a la comunidad educativa; así como lo mencionan los diferentes autores en esta investigación, el clima laboral es el espacio donde los trabajadores desempeñan

sus funciones; es necesario que el espacio sea apropiado para que el trabajador desempeñe adecuadamente sus funciones, caso contrario hará notar despreocupación y falta de compromiso en su trabajo.

SEGUNDA: Considerando los resultados obtenidos, con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se puede concluir que las características de la gestión de calidad que se presentan en la MYPE “CETPRO CREAR” se encuentran en la categoría media, esto con referencia al análisis de la situación actual de la empresa, la definición y análisis de los problemas identificados, la determinación de las causas de los problemas, la revisión de los resultados obtenidos con las medidas de solución, la realización de acciones para prevenir la recurrencia de problemas, el desarrollo de acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa; ya que los porcentajes más altos se encuentran en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, la selección e implementación de medidas de solución para resolver problemas, se encuentra en la categoría en desacuerdo, ya que el porcentaje más alto de los resultados se encuentra en esta categoría. Ambos resultados dan muestra que las características de las acciones de gestión de calidad en la MYPE “CETPRO CREAR” se encuentran en la valoración media; esto se corrobora con lo mencionado en la presente investigación por los diferentes autores citados; las características de gestión de calidad implementadas mediante acciones en las empresas, deben estar orientados a la búsqueda de la mejora continua en los diferentes rubros de la organización.

TERCERA: De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en esta tesis se determina que en la MYPE “CETPRO CREAR”, en el cual se realizó la investigación, presenta deficiencias en

cuanto al clima laboral y la gestión de calidad, por lo que resulta necesario la elaboración de una propuesta de mejora, el cual se propone en la presente investigación, para que de esta forma se oriente a un proceso de mejora continua, buscando el crecimiento de la MYPE.

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL

INTRODUCCIÓN

El diagnóstico realizado previamente, mediante el cuestionario, sirvió como línea base para analizar qué puntuación alcanza el clima laboral en la MYPE e identificar aquellas dimensiones en las cuales se puede intervenir para su mejora; para esto se propone algunas actividades, las cuales serán mencionadas a continuación.

OBJETIVO

Proporcionar a la MYPE una serie de estrategias que constituyan un aporte para mejorar la experiencia laboral de los trabajadores, en cuanto a los factores del clima laboral.

PROPUESTA DE MEJORA

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El personal mencionó que no existe una planificación de las capacitaciones, es por esto que se recomienda realizar la siguiente actividad:

Realizar capacitaciones por especialidades con un cronograma establecido.

Actividades

- Realizar la capacitación por especialidades.

Actividades

- Realizar reuniones de confraternidad.
- Fomentar la comunicación del grupo mediante talleres vivenciales.
- Promover una relación de amistad entre promotores, administrativos y colaboradores.
- Generar seguridad y confianza en cada uno de los trabajadores de la MYPE
- Fomentar la participación de todos los colaboradores sin importar las actividades que realicen cada uno.

Presupuesto S/. 5000.00

PROMOCIÓN Y CARRERA

Para este rubro se recomienda realizar ascensos, el cual significa subir un peldaño en la estructura de la empresa; También se recomienda la rotación de puestos del trabajador dentro de la empresa.

Todo profesional ansía escalar dentro de la organización al cual pertenece, con el objetivo de tener nuevos retos, nuevas posibilidades de aprendizaje y mayores ingresos. Sin embargo, ascender nos es fácil ni rápido, para ello es necesario ser paciente y persistente.

Descripción y proyecto

Esta propuesta busca mejorar la promoción y carrera de los colaboradores, mediante un plan de promoción interna para todos. Supone un paso más en su desarrollo como profesional; es decir, conlleva un cambio de puesto de empleo. La promoción interna

es la categoría profesional de un empleado en base a su antigüedad, sus éxitos, su formación y competencia laboral.

En cualquier caso, todos los ascensos deben ser equitativos y no discriminatorios, para ello se debe trazar la política salarial justa y competitiva que no favorezca la brecha salarial.

Actividades

- Realizar ascensos en base a la antigüedad de acuerdo a los años de servicio.
- Realizar ascensos por méritos, el cual beneficiará a los trabajadores mejores calificados.

Presupuesto S/.3000.00

SUELDO Y PRESTACIONES

Motivar a los trabajadores por el desempeño sobresaliente en sus labores y tareas a través del reconocimiento de sus logros.

Descripción y proyecto

Esta propuesta busca motivar a los colaboradores a realizar sus tareas y cumplir metas de una manera eficaz, con el fin de convertirse en el empleado del mes y de esta forma recibir pequeños incentivos el cual representará el logro o la meta alcanzada.

Actividades

- Fijar metas para cada mes y hacer la elección de "El empleado del mes". Esto se aplicará en tres grupos: administrativos, personal de servicio y maestros de distintas especialidades.

- Enviar un documento de felicitación.
- Otorgar resoluciones de agradecimiento por parte de la MYPE CETPRO Crear.
- Establecer una serie de recompensas: entradas al cine, almuerzos con la gerencia, horas libres y reconocimientos públicos.

Presupuesto S/.5000.00

PROPUESTA DE MEJORA EN GESTIÓN Y CALIDAD

FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROBLEMAS EN MEDIDAS DE SOLUCIÓN.

Se le recomienda a la empresa realizar un plan estratégico ya que este documento aporta todo su conocimiento para identificar los problemas y las oportunidades, ayudando a conseguir los objetivos marcados y entre todos contribuir a su éxito.

Para que la estrategia sea exitosa ha de contar con el apoyo de los empleados y los colaboradores.

Descripción y proyecto

Se recomienda realizar un plan de estratégico de la empresa primero buscando los problemas conjuntamente con la colaboración de los trabajadores de la empresa los cuales serán los responsables de las acciones y los resultados

Actividades

- Identificar el problema.
- Gestión de los involucrados en el problema.
- Análisis de solución al problema.

- Implementar la solución del problema.
- Seguimiento de acción.
- Hacer un análisis interno, el cual consiste en ver cómo está la empresa de manera periódica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El clima laboral dentro de la MYPE CETPRO Crear es considerada como una variable muy importante relacionada al desempeño del trabajador, es por eso que las autoridades de la misma se han interesado por su análisis y se encuentran abiertos a recibir propuestas de mejora en beneficio de la institución y de sus colaboradores.

La institución presenta una serie de fortalezas, estas hacen referencia al grado de identificación que tienen los colaboradores con respecto a la institución, lo que generó buenos resultados. Los empleados sienten libertad de expresarse y de desempeñar sus funciones; así mismo, la institución presenta muy buenas condiciones de trabajo, brindando a sus colaboradores: comodidad, seguridad y los recursos necesarios.

En términos específicos, se identificaron debilidades dentro de la MYPE, tales como la falta de capacitación y desarrollo; promoción y carrera; sueldo y prestaciones. La primera está relacionada a las capacitaciones periódicas que se debe realizar al personal que labora en la MYPE, La segunda está relacionada a la falta de ascensos o acceso a puestos con mayor jerarquía dentro de la empresa y la tercera a la falta de incentivos económicos a los trabajadores con mayor desempeño.

Otra debilidad detectada es la falta de comunicación, la confianza entre colaboradores y un trato equitativo para todos, lo que se ve reflejado en la falta de trabajo en equipo.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de la institución y conociendo la situación actual, se recomienda dar un mayor uso a las herramientas de comunicación que hoy en día están a disposición y alcance de todos, realizando chats grupales que involucren la presencia de todos los colaboradores, para de esta manera mantener informados de los eventos, decisiones a tomadas y por qué no, para fomentar la amistad del grupo.

Se recomienda a los jefes y autoridades de la institución, involucrarse en las actividades y talleres propuestos, para que de esta manera se fomente la relación de confianza entre todos, eliminando cualquier tipo de trato preferencial.

Así mismo, se recomienda a los jefes, mantener la percepción de sus colaboradores en base al trato amable y respaldo que brindan en la ejecución de tareas.

Finalmente se recomienda al departamento de talento humano, realizar un constante seguimiento de las actividades realizadas dentro de la MYPE, para analizar los resultados y, si es necesario, realizar reforzamientos a través de orientaciones; además se recomienda realizar encuestas periódicas para conocer las percepciones de los colaboradores sin olvidar que, para brindar una educación de excelencia, es necesario mantener un talento humano motivado.

Propuesta De Mejora

PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA	ACTIVIDAD	TIEMPO	INDICADORES DE MEDICIÓN	METAS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Clima laboral ✓ Falta de capacitación ✓ Falta de comunicación ✓ Falta de promoción y carrera. ✓ Falta de sueldo y prestaciones.	Crear un plan de mejora a través de actividades estratégicas para el clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la capacitación por especialidades. Definir fecha de capacitación. Definir costos de la capacitación. Talento Humano realizará un cronograma de capacitaciones trimestral sobre la base de detección de necesidades de capacitación de la institución, para esto se recomienda usar el siguiente formato: 	Trimestral	% asistencia a capacitación % trabajadores competitivos	100% capacitaciones desarrollados	Recursos propios	Promotores de la institución
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones de confraternidad. Fomentar la comunicación del grupo mediante talleres vivenciales. Promover una relación de amistad entre promotores y administrativos y colaboradores. 	Mensual	% Bienestar en el trabajo	100% del bienestar en el trabajo		

	<ul style="list-style-type: none"> • Generar seguridad y confianza en cada uno de los colaboradores y en los demás. • Fomentar la participación de todos los colaboradores sin importar las actividades que realicen cada uno. 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ascensos de antigüedad son los años de servicio. • Realizar ascensos por méritos benefician a los trabajadores mejores calificados. 	Anual	% trabajadores satisfechos	100% trabajadores satisfechos	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fijar metas para cada mes y elegir "El empleado del mes". Se aplicará en 4 grupos: administrativos, de servicio y maestros de distintas especialidades. • Enviar un documento de felicitación. • Otorgar resoluciones de agradecimiento por parte de la MYPE Cetpro Crear. 	Mensual	% trabajador motivado. % oportunidad de desarrollo profesional	100% trabajadores motivados.	

		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una serie de recompensas: entradas al cine, almuerzos con la gerencia, horas libres y reconocimientos públicos. 				
<p>Gestión De Calidad</p> <p>✓ Faltan implementación de los problemas en medidas de solución.</p>	Elaborar un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el problema. • Gestión de los involucrados en el problema. • Análisis de solución al problema. • Implementar de la solución del problema. • Seguimiento de acción. • Hacer un análisis interno consiste en ver cómo está la empresa. 	Mensual	% Verificar Por Salón	100 % Verificar	

Referencias bibliográficas

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo* (1^{ra} Ed.). Madrid, España: ESK editorial.
- Alva, J. (2017). *Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Álvarez, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Balagué N. y Saarti J. (2014). *Gestión de calidad en la biblioteca*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Barrera, F., Maldonado, D. y Rodríguez, C. (2012). *Calidad de la educación básica y media*. Bogotá, Colombia: Impreso en la Facultad de Economía de la Universidad Del Rosario.
- Bordas, M., (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A.
- Carreño, W. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana-Lima-Sullana año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (8^{va} Ed.). Ciudad de México, México: Elsevier Editora.

- Crespo, E. (2020). *Caracterización del liderazgo y clima laboral en MYPES sector educación primaria rubro I.E.P. Puyango-Tumbes, año 2018* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú.
- Crosby, P. (1989). *La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad*. México: CIA: Continental, S.A de C.V.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad implantación, control y certificación* (Díaz de Santos S.A. ed.). Barcelona, Madrid.
- Cuatrecasas, L. (2011). *Organización de la producción y dirección de operaciones - sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva*. España: Díaz santos.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. España: Editorial Días de Santos.
- Encinas, I. (1987). *Teoría y Técnicas de la Investigación Educativa*. Lima, Perú: Ave
- Frías, M. (2019). *Diagnóstico y propuesta de mejora del clima laboral en la dirección distrital 04d01 San Pedro de Huaca Tulcán – Salud en el período 2018 - 2019* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez, E. (2021). *Seminario de comunicación asertiva para favorecer el clima laboral en una empresa privada dedicada a la construcción* (tesis de Maestría). Universidad Tecnológico de Monterrey, Ciudad de México, México.
- Guevara, V. (2018). *Las relaciones interpersonales y el clima laboral en los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). (P. R. Vázquez, Ed.) México: Mc Graw Hil.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5^{ta} Ed.). México: Interamericana editores.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de calidad*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Jabaloyes, J., Carot, J. M., y Carrion, A. (2020). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Juárez, O. (2014). *Administración de la compensación*. Ciudad de México, México: Grupo editorial patria, S.A.
- Khvilon, E. (2004). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente*. Montevideo, Uruguay: Ediciones Trilce.
- Lastarria, J. (2014). *Competencia lingüística*. Cusco, Perú: Rj media group, S.A. editores.
- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad y Empresa, 33-54.
- López, R. (2010). *Modelo de gestión de la calidad*. Madrid: Sagrado Corazón Jesuitas León.
- Ludeña, S. (2010). *Comunicación* (2^{da} Ed.). Arequipa, Perú: Ediciones independencia.
- Mamani, L. (2017). *El clima laboral y la productividad en el área de Gerencia de Administración de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, periodo 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mendoza, F. (1999). *Inferencia Estadística en Educación*. Puno, Perú: Facultad de Educación-UNA.
- Ministerio de educación (2014). *Marco del buen desempeño directivo*. Lima, Perú: Biblioteca nacional del Perú.

- Ministerio de educación (2014). *Marco del buen desempeño docente*. Lima, Perú: Biblioteca nacional del Perú.
- Molina, J., Claver, E., Pereira, J., y Tarí, J. (2008). *Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles*. Alicante, España: Universidad de Alicante.
- Moos, D. e Insel, P. (1974). *The work environmental scale*. California, Estados Unidos: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Morocho, B. (2020). *Descripción de cargos y el clima laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Salcedo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de administración* (1^{ra} Ed.). Ciudad de México, México: Editorial Trillas, S.A.
- Pérez, E. y Camejo, D. (2007). *Síntesis gráfica de supervisión educativa*. Madrid, España: Editorial la muralla.
- Pérez, L. (1995). *Estadística Básica para Ciencias Sociales y Educación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Pérez, L. (2017). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Pillaca, J. (2019). *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* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.
- Pozo, A. (2017). *Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la unidad educativa particular bilingüe Martim Cererê* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

- Quispe, P. (2020). *Gestión educativa y clima laboral en la percepción de los docentes de instituciones educativas de Ayaviri* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Ríos, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Revista Actualidad Gubernamental*, 1 - 6.
- Rodriguez, D. (1995). *Diagnostico organizacional*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Sanchez, A. (2017). *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en una empresa constructora* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Sánchez, J. (2001). *La administración pública como ciencia* (1^{ra} Ed.). Ciudad de México, México: Plaza y Valdés editores.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social* (14^a Ed.). España: Thomson Learning.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal* (4^{ta} Ed.). Ciudad de México, México: Editorial Limusa, S.A.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1999). *Administración* (6^{ta} Ed.). Ciudad de México, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Editores.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad* (Primera ed.). México, México: Pearson Educación
- Suarez, C. (2012). *Principios de los Sistemas de Comunicaciones*. Argentina: Universitas.
- Torres, I. (2016). *Como Implantar ISO 9001:2015 Paso a Paso*. Español: EAN-13.
- Udaondo, M. (2013). *Gestión de calidad. En La calidad y la gestión empresarial*. Madrid, España: Diaz de Santo.

- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote, Perú: Rectorado.
- Valenzuela, J. (2004). *Evaluación de instituciones educativas*. Ciudad de México, México: Trillas ITESM, Universidad virtual.
- Valera, R. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones* (1^{ra} Ed.). Ciudad de México, México: Cámara nacional de la industria editorial mexicana.
- Vidangos, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA empresa individual de responsabilidad limitada – Puno* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Vilca, R. (2022). *Desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP n°71014 Mariano Núñez Butrón* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Zárate, A. (2004). *Aprender comunicación y enseñar lengua* (1^{ra} Ed.). Lima, Perú: El gráfico Perú.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades.

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

Anexo 2: Presupuesto

Factibilidad:

Tiempo de duración: 4 meses (enero – abril 2022)

Presupuesto:

Para la realización de la presente tesis, se necesita de un presupuesto que asciende a S/. 3,640.00

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	150	45.00
• Fotocopias (3)	0.10	80	80.00
• Empastado	40.00	1	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	1 millar	28.00
• Lapiceros Azules	3.50	60 unid	210.00
• Folder Manila A-4	8.00	1 park	8.00
• Grapas	2.50	2 cajas	5.00
• Engrapador	10.00	1 unid	10.00
• Perforador	8.00	1 unid	8.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			534.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	1.00	2 semanas	106
Sub total			534.00
Total, de presupuesto desembolsable			640.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00

Recurso humano			
• Curso de titulación	2600	4	2600.00
Sub total			400.00
Total, de presupuesto no desembolsable			3000.00
Total (S/.)			3640.00

Anexo 3: Validación De Encuesta

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES:

El propósito de este instrumento es proporcionar información acerca del clima laboral que priva en una institución, destacando fortalezas y debilidades que afectan la productividad del factor humano y la efectividad y eficiencia de la institución. Este instrumento puede ser usado por los directores de una institución para diagnosticar las causas posibles de una baja productividad y para definir planes estratégicos que promuevan el óptimo desempeño del factor humano en la misma.

Este instrumento es una encuesta de opinión. Su propósito es recoger el pensar y sentir de los empleados para hacerlo llegar al personal directivo con el poder y la voluntad de hacer cambios para el beneficio de la institución y de sus colaboradores. Este instrumento consta de 80 preguntas de respuesta cerrada sobre el clima laboral, agrupadas éstas en 10 escalas o categorías. Esta encuesta pide al participante evaluar diversas características de la institución en una escala de 1 a 5, dependiendo si la situación que prevalece en ella corresponde más a una característica "negativa" o a una "positiva", respectivamente. Los valores de en medio sirven para indicar varios grados de presencia o ausencia de cada característica. Trate de responder cada reactivo rápidamente, pero en forma cuidadosa, poniendo una "X" en la posición en la que, según su opinión, la institución se encuentra en el presente.

Conforme usted lea los enunciados, trate de responder de acuerdo a su opinión actual de la institución y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en términos de lo que otros contestarían. Para que este instrumento cumpla con su propósito, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas. Para promover

que esto se cumpla, se le garantiza al participante que las respuestas que proporcione en lo particular serán manejadas de manera estrictamente confidencial y que sólo se reportarán los resultados globales de las diversas áreas. Si un entrevistado no desea responder algo por el deseo de conservar su privacidad, es preferible que así lo indique, en lugar de tratar de falsear la información.

Derechos reservados, Jaime Ricardo Valenzuela González.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** DR. PILCO CHURATA, Juan Mauricio
- 1.2. **Grado Académico:** Doctor en Administración
- 1.3. **Profesión:** Administración de Empresas
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Universitario
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de "Propuesta De Mejora Del Clima Laboral Para La Gestión De Calidad De La Mype "Cetpro Crear", Juliaca, 2022."
- 1.7. **Autor del instrumento:** Camino Quispe, Lizbeth Laritza
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: clima laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Trabajo personal							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 2: Supervisión							
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

15	✓		✓		✓		
16	✗		✗		✗		
Dimensión 3: Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo							
17	✗		✓		✓		
18	✗		✗		✗		
19	✓		✗		✓		
20	✓		✗		✓		
21	✓		✓		✗		
22	✓		✓		✓		
23	✗		✓		✗		
24	✓		✓		✗		
Dimensión 4: Administración							
25	✓		✓		✗		
26	✓		✓		✗		
27	✗		✓		✗		
28	✓		✓		✓		
29	✓		✓		✗		
30	✗		✓		✗		
31	✗		✓		✓		
32	✓		✗		✗		
Dimensión 5: Comunicación							
33	✓		✓		✗		
34	✓		✓		✓		
35	✓		✓		✗		
36	✗		✓		✗		
37	✓		✗		✓		
38	✗		✗		✓		
39	✗		✓		✓		
40	✓		✗		✓		
Dimensión 6: Ambiente físico y cultural							
41	✓		✓		✓		
42	✗		✓		✓		
43	✗		✓		✗		
44	✗		✗		✓		

45	✓		✓		✓		
46	✓		✓		✓		
47	✓		✓		✓		
48	✓		✓		✓		
Dimensión 7: Capacitación y desarrollo							
49	✓		✓		✓		
50	✓		✓		✓		
51	✓		✓		✓		
52	✓		✓		✓		
53	✓		✓		✓		
54	✓		✓		✓		
55	✓		✓		✓		
56	✓		✓		✓		
Dimensión 8: Promoción y carrera							
57	✓		✓		✓		
58	✓		✓		✓		
59	✓		✓		✓		
60	✓		✓		✓		
61	✓		✓		✓		
62	✓		✓		✓		
63	✓		✓		✓		
64	✓		✓		✓		
Dimensión 9: Sueldos y prestaciones							
65	✓		✓		✓		
66	✓		✓		✓		
67	✓		✓		✓		
68	✓		✓		✓		
69	✓		✓		✓		
70	✓		✓		✓		
71	✓		✓		✓		
72	✓		✓		✓		
Dimensión 10: Orgullo de pertenencia							
73	✓		✓		✓		
74	✓		✓		✓		

75	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
76	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
77	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
78	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
79	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
80	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeación							
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 2: Hacer							
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 3: Verificar							
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 4: Actuar							
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Otras observaciones generales:

DR. ÁLVAREZ GALLEGOS, AURELIO FRANCISCO
DNI 29571960

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Mstr. Cari Condori, Diván Yuri
- 1.2. **Grado Académico:** Maestro en Educación con Mención en Docencia, Currículo e Investigación
- 1.3. **Profesión:** Ingeniero Economista
- 1.4. **Institución donde labora:** Ugel Huancané
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Universitario
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de Clima Laboral "Propuesta De Mejora Del Clima Laboral Para La Gestión De Calidad De La Mype "Cetpro Crear", Juliaca, 2022."
- 1.7. **Autor del instrumento:** Camino Quispe, Lizbeth Laritza
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Trabajo personal							
1	✓		✓		✓		
2	✗		✓		✗		
3	✗		✗		✗		
4	✓		✓		✓		
5	✗		✓		✗		
6	✗		✓		✗		
7	✗		✓		✓		
8	✓		✓		✗		
Dimensión 2: Supervisión							
9	✗		✓		✗		
10	✗		✓		✓		
11	✗		✓		✓		
12	✓		✓		✗		
13	✓		✓		✗		

14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
Dimensión 3: Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo						
17	X		X		X	
18	X		X		X	
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21	X		X		X	
22	X		X		X	
23	X		X		X	
24	X		X		X	
Dimensión 4: Administración						
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
Dimensión 5: Comunicación						
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	
38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 6: Ambiente físico y cultural						
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	

44	X		X		X		
45	X		X		X		
46	X		X		X		
47	X		X		X		
48	X		X		X		
Dimensión 7: Capacitación y desarrollo							
49	X		X		X		
50	X		X		X		
51	X		X		X		
52	X		X		X		
53	X		X		X		
54	X		X		X		
55	X		X		X		
56	X		X		X		
Dimensión 8: Promoción y carrera							
57	X		X		X		
58	X		X		X		
59	X		X		X		
60	X		X		X		
61	X		X		X		
62	X		X		X		
63	X		X		X		
64	X		X		X		
Dimensión 9: Sueldos y prestaciones							
65	X		X		X		
66	X		X		X		
67	X		X		X		
68	X		X		X		
69	X		X		X		
70	X		X		X		
71	X		X		X		
72	X		X		X		
Dimensión 10: Orgullo de pertenencia							
73	X		X		X		

74	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
75	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
76	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
77	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
78	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
79	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
80	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeación							
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 2: Hacer							
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 3: Verificar							
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 4: Actuar							
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Otras observaciones generales:


 Firma
 Mstr. Cari Condori, Diván Yuri
 DNI 02039119

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

16



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DEL "CETPRO CREAM", 2022.

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en clima laboral del "CETPRO CREAM, 2022". **Instrucciones:** La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos. Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- ✓ Muy desfavorable 1
- ✓ Desfavorable 2
- ✓ Medio 3
- ✓ Favorable 4
- ✓ Muy favorable 5

ADMINISTRATIVO
DOCENTE

Antigüedad de servicio: 1 años. Sexo (M/F): F Edad: 22

Derechos reservados, Jaime Ricardo Valenzuela Gonzales 2004

Escala	Característica negativa	1	2	3	4	5	Característica positiva
Trabajo personal	1) Los objetivos del trabajo que tengo que hacer son ambiguos.						Los objetivos del trabajo que tengo que hacer están bien definidos.
	2) El trabajo es aburrido.						El trabajo es interesante.
	3) Me siento tenso y angustiado con las responsabilidades que tengo a mi cargo.						Me siento tranquilo y a gusto con las responsabilidades que tengo a mi cargo.
	4) No tengo libertad para hacer mi trabajo como deseo.						Si tengo libertad para hacer mi trabajo como yo lo deseo.
	5) Espero que el trabajo que estoy realizando sea el último que realizaré.						Me siento tranquilo y a gusto con las funciones que tengo a mi cargo.
	6) No me siento nada capaz de realizar las funciones que tengo a mi cargo.						Creo que muchos factores externos ayudan a que mi trabajo sea eficiente.
	7) Creo que muchos factores externos provocan que mi trabajo sea deficiente.						En general, siento que soy muy productivo para la institución.
	8) En general, creo que soy muy improductivo para la institución.						Mi jefe si me tiene confianza para delegarme responsabilidades.
	9) Mi jefe no me tiene confianza para delegarme responsabilidades.						

10) Mi jefe no sabe orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.							Mi jefe si sabe orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.
11) Mi jefe no valora mi trabajo.							Mi jefe si valora mi trabajo.
12) Mi jefe es muy dado a criticar, en forma positiva, mi trabajo o mi persona.							Mi jefe siempre me felicita cuando realizo bien mi trabajo.
13) Mi jefe nunca me felicita cuando realizo bien mi trabajo.							Mi jefe me trata con respeto absoluto.
14) Mi jefe no me trata con respeto.							Mi jefe me pone a hacer cosas que están enfocadas al puesto que tengo.
15) Mi jefe me pone a hacer cosas que no son propias del puesto que tengo.							En general, creo que mi jefe es muy responsable y tiene la capacidad de realizar bien las funciones que le corresponden.
16) En general, creo que mi jefe no tiene la habilidad o la voluntad para realizar bien las funciones que le corresponden.							Si hay comunicación entre las diversas áreas o departamentos de la institución, por lo que tendemos a funcionar asistidamente.
17) No hay comunicación entre las diversas áreas o departamentos de la institución, por lo que tendemos a funcionar asistidamente.							Existen una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.
18) No hay una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.							Si tenemos metas en común que tratamos de alcanzar en forma coordinada.
19) No tenemos metas en común que tratamos de alcanzar en forma coordinada.							Sabemos cómo trabajar en equipo y aplicamos estrategias para lograr nuestras metas en forma.
20) No sabemos cómo trabajar en equipo, por lo que preferimos trabajar de manera individual.							Existe un espíritu de grupo o comunidad, que hace que queramos trabajar en equipo dentro de la institución.
21) Hay mucha competitividad entre los trabajadores de la institución, que hace que no queramos trabajar en equipo.							Si existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.
22) No existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.							Tengo varias amistades, entre mis diversos compañeros, que trascienden el ámbito de trabajo.
23) No tengo amistades, entre mis diversos compañeros, que trascienden el ámbito de trabajo.							En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son excelentes y si se favorece el trabajo en equipo para el mejor logro de las metas institucionales.
24) En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son escasas y no se favorece el trabajo en equipo, obstaculizando el logro de las metas institucionales.							Existe una planeación estratégica y las funciones que se asignan y dicha planeación es compartida con los trabajadores.
25) Existe una mala planeación en la institución o si existe, dicha planeación es desconocida por la mayoría de los trabajadores.							El perfil del titular y las funciones de cada puesto son ambiguas o no están especificadas.
26) El perfil del titular y las funciones de cada puesto son ambiguas o no están especificadas.							Los procedimientos a seguir están claramente especificados.
27) Los procedimientos a seguir son ambiguos o no están especificados.							Las normas a seguir dentro de la institución son, en cantidad, las adecuadas para ayudar al buen funcionamiento de esta.
28) La institución tiene un número excesivo de normas que ayudan al buen funcionamiento de esta.							Existe responsabilidad, calidad y deseo de superación continua en el desempeño de los trabajadores.
29) Existe mucha irresponsabilidad, mediocridad y conformismo en el desempeño de los empleados.							Los criterios de evaluación del personal están claramente especificados.
30) Los criterios de evaluación del personal son ambiguos o inconsistentes.							La forma de evaluar el desempeño de los trabajadores es precisa, continua y justa.
31) La forma de evaluar el desempeño de los trabajadores es imprecisa, discontinua y no es justa.							En general, el sistema administrativo favorece el funcionamiento de la
32) En general, el sistema administrativo muestra deficiencias que							

Comunicación	<p>33) La institución promueve la capacitación en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, en clara y precisa forma.</p> <p>34) La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>35) La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>36) La información que solicito tiene la virtud de ser exacta o escasa, de tal forma que no puedo usarla efectivamente.</p> <p>37) La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>38) Los directores favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>39) La comunicación informal, hay muchos canales en la institución.</p> <p>40) En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un buen clima.</p> <p>41) El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>42) Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>43) No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>44) No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>45) Existen conductas discriminatorias basadas en raza, sexo y otros factores.</p> <p>46) Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>47) Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.</p> <p>48) En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución crean un mal clima laboral.</p> <p>49) La capacitación que la institución ofrece no va de acuerdo con su misión y objetivos.</p> <p>50) La institución nunca me ha requerido mis intereses y necesidades de capacitación.</p> <p>51) Hay pocos cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>52) La capacitación que se ofrece al personal es de poca calidad.</p> <p>53) Mi nivel de conocimientos me impide recibir la capacitación que yo requiero.</p> <p>54) La institución solo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>	<p>33) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>34) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>35) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>36) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>37) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>38) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>39) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>40) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>41) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>42) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>43) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>44) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>45) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>46) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>47) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>48) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>49) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>50) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>51) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>52) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>53) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>54) <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>La institución y el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La institución empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.</p> <p>La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>La información que solicito tiene la virtud de ser la apropiada, en cantidad y calidad, para satisfacer mis necesidades.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>Los directores favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>La comunicación informal, se presenta en muchos canales dentro de la institución.</p> <p>En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un buen clima.</p> <p>El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>No existen conductas discriminatorias basadas en raza, sexo y otros factores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de acoso sexual.</p> <p>En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución promueven un buen clima laboral.</p> <p>La capacitación que la institución ofrece es congruente con su misión y objetivos.</p> <p>La institución siempre trata de cumplir mis intereses y necesidades de capacitación.</p> <p>Hay una gran cantidad de cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>La capacitación que se ofrece al personal es de buena calidad.</p> <p>El nivel de conocimientos me impide recibir la capacitación que yo requiero.</p> <p>La institución solo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>	<p>institución y el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La institución empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.</p> <p>La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>La información que solicito tiene la virtud de ser la apropiada, en cantidad y calidad, para satisfacer mis necesidades.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>Los directores favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>La comunicación informal, se presenta en muchos canales dentro de la institución.</p> <p>En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un buen clima.</p> <p>El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>No existen conductas discriminatorias basadas en raza, sexo y otros factores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de acoso sexual.</p> <p>En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución promueven un buen clima laboral.</p> <p>La capacitación que la institución ofrece es congruente con su misión y objetivos.</p> <p>La institución siempre trata de cumplir mis intereses y necesidades de capacitación.</p> <p>Hay una gran cantidad de cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>La capacitación que se ofrece al personal es de buena calidad.</p> <p>El nivel de conocimientos me impide recibir la capacitación que yo requiero.</p> <p>La institución solo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>	<p>institución y el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La institución empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.</p> <p>La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>La información que solicito tiene la virtud de ser la apropiada, en cantidad y calidad, para satisfacer mis necesidades.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>Los directores favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>La comunicación informal, se presenta en muchos canales dentro de la institución.</p> <p>En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un buen clima.</p> <p>El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>No existen conductas discriminatorias basadas en raza, sexo y otros factores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de acoso sexual.</p> <p>En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución promueven un buen clima laboral.</p> <p>La capacitación que la institución ofrece es congruente con su misión y objetivos.</p> <p>La institución siempre trata de cumplir mis intereses y necesidades de capacitación.</p> <p>Hay una gran cantidad de cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>La capacitación que se ofrece al personal es de buena calidad.</p> <p>El nivel de conocimientos me impide recibir la capacitación que yo requiero.</p> <p>La institución solo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Promoción y carrera	<p>55) La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>56) En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>57) Las políticas sobre cómo hacer una carrera profesional en la institución son claras y precisas.</p> <p>58) Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>59) La probabilidad de ser promovido en la institución depende de las decisiones que se toman al respecto en injustas e inequitas.</p> <p>60) No existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos superiores en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>61) En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para ocupar puestos superiores en esta institución.</p> <p>63) No me voy con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>65) Mis superiores se esfuerzan por cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>66) Mi sueldo es inferior al que pagan otras instituciones de la entidad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>67) Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>68) La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>69) Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>70) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>71) Las prestaciones que la institución ofrece, no tienen un significado (utilidad) para mí.</p> <p>72) En general, no existe un sistema de sueldos y prestaciones que motive al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>73) Me da pena decir que trabajo en esta institución, me siento negativo a ella tiene en la sociedad.</p> <p>74) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>75) La institución que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>	<p>55) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>56) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>57) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>58) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>59) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>60) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>61) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>62) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>63) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>64) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>65) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>66) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>67) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>68) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>69) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>70) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>71) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>72) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>73) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>74) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>75) <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una carrera profesional en la institución son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución depende de las decisiones que se toman al respecto en injustas e inequitas.</p> <p>No existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos superiores en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para ocupar puestos superiores en esta institución.</p> <p>Me voy con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>Mis superiores se esfuerzan por cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>Mi sueldo es inferior al que pagan otras instituciones de la entidad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece, no tienen un significado (utilidad) para mí.</p> <p>En general, no existe un sistema de sueldos y prestaciones que motive al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta institución, me siento positivo a ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>La institución que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una carrera profesional en la institución son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución depende de las decisiones que se toman al respecto en injustas e inequitas.</p> <p>No existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos superiores en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para ocupar puestos superiores en esta institución.</p> <p>Me voy con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>Mis superiores se esfuerzan por cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>Mi sueldo es inferior al que pagan otras instituciones de la entidad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece, no tienen un significado (utilidad) para mí.</p> <p>En general, no existe un sistema de sueldos y prestaciones que motive al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta institución, me siento positivo a ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>La institución que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Comunicación	<p>33) La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>34) La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>35) La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>36) La información que solicito tiene la virtud de ser exactiva o escasa, de tal forma que no puedo usarla efectivamente.</p> <p>37) La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>38) Los directores no favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>39) La comunicación informal, hay muchos errores en la institución.</p> <p>40) En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un buen clima.</p> <p>41) El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>42) Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>43) No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>44) No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>45) Existen conductas discriminatorias hacia los subordinados.</p> <p>46) Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>47) Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.</p> <p>48) En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución crean un mal clima laboral.</p> <p>49) La capacitación que la institución ofrece no va de acuerdo con su misión y objetivos.</p>	<p>33) X</p> <p>34) X</p> <p>35) X</p> <p>36) X</p> <p>37) X</p> <p>38) X</p> <p>39) X</p> <p>40) X</p> <p>41) X</p> <p>42) X</p> <p>43) X</p> <p>44) X</p> <p>45) X</p> <p>46) X</p> <p>47) X</p> <p>48) X</p> <p>49) X</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la comunicación que la institución ofrece es de excelente calidad y promueve el mejor desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>Respecto a las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, he logrado ascensos significativos.</p> <p>Creo que me están tomando muy en cuenta, en el presente, para ocupar puestos similares.</p> <p>Me voy con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el que los trabajadores hagan una carrera en ella.</p> <p>Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>
Ambiente físico y cultural	<p>42) Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>43) No hay condiciones de seguridad (contra incendios, terremotos y otros accidentes) en la institución.</p> <p>44) No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>45) Existen conductas discriminatorias hacia los subordinados.</p> <p>46) Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>47) Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.</p> <p>48) En general, el ambiente físico y los recursos humanos que tengo en la institución crean un mal clima laboral.</p>	<p>42) X</p> <p>43) X</p> <p>44) X</p> <p>45) X</p> <p>46) X</p> <p>47) X</p> <p>48) X</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la comunicación que la institución ofrece es de excelente calidad y promueve el mejor desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>Respecto a las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, he logrado ascensos significativos.</p> <p>Creo que me están tomando muy en cuenta, en el presente, para ocupar puestos similares.</p> <p>Me voy con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el que los trabajadores hagan una carrera en ella.</p> <p>Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>
Capacitación desarrollo	<p>49) La capacitación que la institución ofrece no va de acuerdo con su misión y objetivos.</p> <p>50) La institución nunca me ha preguntado mis intereses y necesidades de capacitación.</p> <p>51) Hay pocos cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>52) La capacitación que se ofrece al personal es de poca calidad.</p> <p>53) Me es imposible recibir cursos de capacitación que yo requiero.</p> <p>54) La institución solo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>	<p>49) X</p> <p>50) X</p> <p>51) X</p> <p>52) X</p> <p>53) X</p> <p>54) X</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la comunicación que la institución ofrece es de excelente calidad y promueve el mejor desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>Respecto a las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, he logrado ascensos significativos.</p> <p>Creo que me están tomando muy en cuenta, en el presente, para ocupar puestos similares.</p> <p>Me voy con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el que los trabajadores hagan una carrera en ella.</p> <p>Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>

Promoción y carrera	<p>55) La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>56) En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>57) Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son ambiguas e inconsistentes.</p> <p>58) Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>59) La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>60) No existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>61) En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme dentro de esta institución.</p> <p>63) No me voy con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>65) Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>66) Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>67) Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>68) La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>	<p>55) X</p> <p>56) X</p> <p>57) X</p> <p>58) X</p> <p>59) X</p> <p>60) X</p> <p>61) X</p> <p>62) X</p> <p>63) X</p> <p>64) X</p> <p>65) X</p> <p>66) X</p> <p>67) X</p> <p>68) X</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son ambiguas e inconsistentes.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>Respecto a las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme dentro de esta institución.</p> <p>63) No me voy con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>65) Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>66) Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>67) Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>68) La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>
Sueldos y prestaciones	<p>69) Los incrementos salariales son inferiores a los de la ley.</p> <p>70) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>71) Las prestaciones que la institución ofrece, no tienen un significado importante.</p> <p>72) En general, no existe un sistema de sueldos y prestaciones que motive al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>73) Me da pena decir que trabajo en esta institución que tiene una reputación negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>74) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>75) Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p>	<p>69) X</p> <p>70) X</p> <p>71) X</p> <p>72) X</p> <p>73) X</p> <p>74) X</p> <p>75) X</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una comunicación son ambiguas e inconsistentes.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta.</p> <p>Respecto a las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya a ocupar puestos similares.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme dentro de esta institución.</p> <p>63) No me voy con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>65) Me gustaría mucho estudiar para salir de esta institución y de mi familia.</p> <p>66) Me siento orgulloso al decir que trabajo para una institución que tiene una reputación positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>67) Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>68) La misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.</p>

25



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DEL "CETPRO CREAM", 2022.

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en clima laboral del "CETPRO CREAM, 2022" **Instrucciones:** La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos. Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- ✓ Muy desfavorable 1
- ✓ Desfavorable 2
- ✓ Medio 3
- ✓ Favorable 4
- ✓ Muy favorable 5

ADMINISTRATIVO
DOCENTE

Antigüedad de servicio: _____ años. Sexo (M/F): _____ Edad: _____
Derechos reservados, Jaime Ricardo Valenzuela Gonzales 2004

Escala	Característica negativa	1	2	3	4	5	Característica positiva
Trabajo personal	1) Los objetivos del trabajo que tengo que hacer son ambiguos.				✓		Los objetivos del trabajo que tengo que hacer están bien definidos.
	2) El trabajo es aburrido.				✓		El trabajo es interesante.
	3) Me siento tenso y angustiado con las responsabilidades que tengo a mi cargo.				✓		Me siento tranquilo y a gusto con las responsabilidades que tengo a mi cargo.
	4) No tengo libertad para hacer mi trabajo como deseo.				✓		Si tengo libertad para hacer mi trabajo como yo lo deseo.
	5) Creo que el trabajo que estoy realizando es totalmente intrascendente.				✓		Creo que el trabajo que estoy realizando es muy trascendente.
	6) No me siento nada capaz de realizar las funciones que tengo a mi cargo.				✓		Me siento muy capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo.
	7) Creo que muchos factores externos provocan que mi trabajo sea deficiente.				✓		Creo que muchos factores ayudan a que mi trabajo sea eficiente.
	8) En general, creo que soy muy productivo para la institución.				✓		En general, creo que soy muy poco productivo para la institución.
	9) Mi jefe no me tiene confianza para delegarme respom-abilidades.				✓		Mi jefe si me tiene confianza para delegarme respom-abilidades.

10) Mi jefe no está orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.	✓						Mi jefe si sabe orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.
11) Mi jefe no valora mi trabajo.	✓						Mi jefe si valora mi trabajo.
12) Mi jefe es muy dado a criticar en forma pasagativa, mi trabajo o mi persona.	✓						Mi jefe sabe cómo criticar en forma positiva, mi trabajo o mi persona.
13) Mi jefe nunca me felicita cuando realizo bien mi trabajo.	✓						Mi jefe siempre me felicita cuando realizo bien mi trabajo.
14) Mi jefe no me trata con respeto.	✓						Mi jefe me trata con respeto absoluto.
15) Mi jefe me pone a hacer cosas que no son propias del puesto que tengo.	✓						Mi jefe me pone a hacer cosas que están enfocadas al puesto que tengo.
16) En general, creo que mi jefe no tiene la capacidad o la voluntad para realizar bien las funciones que le corresponden.	✓						En general, creo que mi jefe es muy capaz y tiene la voluntad de realizar bien las funciones que le corresponden.
17) No hay comunicación entre las diversas áreas o los departamentos de la institución asididamente.	✓						Si hay comunicación entre las diversas áreas o departamentos de la institución, lo que favorece un trabajo cooperativo.
18) No hay una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.	✓						Existe una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.
19) No tenemos metas en común que tratemos de alcanzar en forma coordinada.	✓						Si tenemos metas en común que tratamos de alcanzar en forma coordinada.
20) No sabemos cómo trabajar en equipo, por lo tanto, no sabemos trabajar de manera individual.	✓						Sabemos cómo trabajar en equipo y aplicamos estrategias para lograr nuestras metas en forma.
21) Hay mucha competitividad entre los trabajadores de la institución, que hace que no queramos trabajar en equipo.	✓						Existe un espíritu de grupo o comunidad, que hace que queramos trabajar en equipo dentro de la institución.
22) No existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.	✓						Si existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.
23) No tengo amistades, entre mis diversos compañeros, que trasciendan el ámbito de trabajo.	✓						Tengo varias amistades, entre mis diversos compañeros, que trasciendan el ámbito de trabajo.
24) En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son escasas y no se favorece el trabajo en equipo, obfuscaizando el logro de las metas institucionales.	✓						En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son excelentes y si se favorece el trabajo en equipo para el mejor logro de las metas institucionales.
25) Existe una mala planeación en la institución, que hace que el trabajo sea descomodado por la mayoría de los trabajadores.	✓						Existe una planeación estratégica y táctica en la institución y dicha planeación es compartida con los trabajadores.
27) El perfil del titular y las funciones de cada puesto son ambiguas o no están especificadas.	✓						El perfil del titular y las funciones de cada puesto están claramente especificadas.
28) Los procedimientos a seguir son ambiguos o no están especificados.	✓						Los procedimientos a seguir están claramente especificados.
29) La institución tiene un ambiente de trabajo en el que el personal puede expresarse libremente.	✓						La institución tiene un ambiente de trabajo en el que el personal puede expresarse libremente dentro de la institución son, en cantidad, las apropiadas para ayudar al buen funcionamiento de ésta.
30) Existe mucha irresponsabilidad, mediocridad y conformismo en el desempeño de los empleados.	✓						Existe responsabilidad, calidad y deseo de superación continua en el desempeño de los trabajadores.
31) La forma de evaluar el desempeño del personal son ambiguas o inconsistentes.	✓						Los criterios de evaluación del personal están claramente especificados.
32) El sistema de trabajo es impreciso, confuso y poco claro.	✓						El sistema de trabajo es preciso, continuo y justo.
32) En general, el sistema administrativo muestra deficiencias que favorece el funcionamiento de la	✓						En general, el sistema administrativo favorece el funcionamiento de la

Comunicación	<p>treen consigo un malestar absoluto de los empleados.</p> <p>33) La comunicación empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.</p> <p>34) La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>35) La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>36) La información que solicito tiene el virtud de ser efectiva o escasa, de tal forma que no puedo usarla efectivamente.</p> <p>37) Con frecuencia se escuchan órdenes e información contradictoria que provocan duda en los trabajadores.</p> <p>38) Los directores no favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>39) En la comunicación informal, hay muchos chismes en la institución.</p> <p>40) En general, la comunicación que se tiene en la institución es deficiente, lo cual crea un mal ambiente laboral y una falta de productividad.</p>	<p>institución y el bienestar de los trabajadores</p> <p>La comunicación empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.</p> <p>La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa.</p> <p>La información que solicito me llega de manera oportuna.</p> <p>La información que solicito tiene la virtud de ser apropiada, en cantidad y calidad, para satisfacer mis necesidades.</p> <p>Las órdenes e información que se da a los trabajadores es congruente y no tiene contradicciones.</p> <p>Los directores favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.</p> <p>En la comunicación informal, se promueve un diálogo y respeto en la institución.</p> <p>En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un aumento en la productividad.</p>																								
Ambiente físico y cultural	<p>41) El espacio físico en que laboro nunca está limpio.</p> <p>42) Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.</p> <p>43) No hay condiciones de seguridad (contra fuego, sismo y otros accidentes) en la institución.</p> <p>44) No cuento con las protecciones necesarias para realizar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>45) Existen conductas discriminatorias hacia algunas personas.</p> <p>46) Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>47) Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.</p> <p>48) En general, el ambiente físico y los valores culturales que predominan en la institución crean un mal clima laboral.</p>	<p>El espacio físico en que laboro siempre está limpio.</p> <p>Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son modernos y/o están en buen estado.</p> <p>Si hay condiciones de seguridad (contra fuego, sismo y otros accidentes) en la institución.</p> <p>Si cuento con las protecciones necesarias para realizar mi trabajo en forma segura y saludable.</p> <p>No existen conductas discriminatorias de las personas.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de abuso de poder de algunos directores.</p> <p>Nunca he escuchado quejas de acoso sexual.</p> <p>En general, el ambiente físico y los valores culturales que predominan en la institución promueven un buen clima laboral.</p>																								
Capacitación y desarrollo	<p>49) La capacitación que la institución ofrece no va de acuerdo con su misión y objetivos.</p> <p>50) La institución nunca me ha brindado cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>51) Hay pocos cursos de capacitación que se ofrecen al personal.</p> <p>52) La capacitación que se ofrece al personal es obsoleta.</p> <p>53) Mis responsabilidades de trabajo me impiden recibir la capacitación que yo requiero.</p> <p>54) La institución sólo ofrece cursos de adiestramiento básico.</p>	<p>La capacitación que la institución ofrece me ofrece un alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>La institución ofrece cursos de capacitación que mejoran mi productividad en la institución.</p> <p>Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>	<p>La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que la institución ofrece es deficiente y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son ambiguas o inciertas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es casi nula, ya que las decisiones que se toman al respecto son injustas e inequitativas.</p> <p>No existe una preparación adecuada de los directores para que yo vaya ascendiendo en la institución.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme.</p> <p>No me veo con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>Mi sueldo es más que suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>Me siento en inferior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>Existen atractivos incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>																							

Comunicación	<p>55) La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>56) En general, la capacitación que la institución ofrece es deficiente y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>57) Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son ambiguas o inciertas.</p> <p>58) Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>59) La probabilidad de ser promovido en la institución es casi nula, ya que las decisiones que se toman al respecto son injustas e inequitativas.</p> <p>60) No existe una preparación adecuada de los directores para que yo vaya ascendiendo en la institución.</p> <p>61) En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme.</p> <p>63) No me veo con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>65) Mi sueldo es insuficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>66) Me siento en inferior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>67) Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>68) La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>69) Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>70) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>71) Las prestaciones que la institución ofrece no tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>72) En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>73) Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>74) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>75) Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>	<p>La institución si destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que la institución ofrece es deficiente y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son claras y precisas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muchas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es alta (si uno es buen trabajador), ya que las decisiones que a respecto se toman son justas y equitativas.</p> <p>Existe una preparación adecuada de los directores para que yo vaya ascendiendo en la institución.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, he logrado ascensos significativos.</p> <p>Creo que me están tomando muy en cuenta, en el presente, para promoverme.</p> <p>Me veo con futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el que los trabajadores hagan una carrera en ella.</p> <p>Mi sueldo es más que suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>Me siento en superior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>Me siento esquitativo al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>Existen atractivos incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta institución, por la imagen positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>Creo que la misión que la institución tiene, es muy trascendente para la sociedad.</p>																								
Ambiente físico y cultural	<p>66) Me siento en inferior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>67) Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>68) La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>69) Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>70) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>71) Las prestaciones que la institución ofrece no tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>72) En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>73) Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>74) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>75) Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>	<p>La institución no ofrece salarios las prestaciones de ley.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son inferiores a los de la inflación en el país.</p> <p>No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece, no tienen significado para mí.</p> <p>En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>																								
Capacitación y desarrollo	<p>76) En general, la capacitación que la institución ofrece es deficiente y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>77) Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son ambiguas o inciertas.</p> <p>78) Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>79) La probabilidad de ser promovido en la institución es casi nula, ya que las decisiones que se toman al respecto son injustas e inequitativas.</p> <p>80) No existe una preparación adecuada de los directores para que yo vaya ascendiendo en la institución.</p> <p>81) En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>82) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme.</p> <p>83) No me veo con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>84) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>85) Mi sueldo es insuficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>86) Me siento en inferior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>87) Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>88) La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>89) Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>90) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>91) Las prestaciones que la institución ofrece no tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>92) En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>93) Me da la pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad.</p> <p>94) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>95) Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad.</p>	<p>La institución si destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.</p> <p>En general, la capacitación que la institución ofrece es deficiente y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.</p> <p>Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son ambiguas o inciertas.</p> <p>Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido.</p> <p>La probabilidad de ser promovido en la institución es casi nula, ya que las decisiones que se toman al respecto son injustas e inequitativas.</p> <p>No existe una preparación adecuada de los directores para que yo vaya ascendiendo en la institución.</p> <p>En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un ascenso.</p> <p>No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme.</p> <p>No me veo con un futuro halagado dentro de esta institución.</p> <p>En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores.</p> <p>Mi sueldo es más que suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>Me siento en superior al que pagan otras instituciones de la ciudad a personas que ocupan puestos similares.</p> <p>Me siento esquitativo al que mis compañeros, en puestos similares, reciben.</p> <p>La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.</p> <p>Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.</p> <p>Existen atractivos incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.</p> <p>Las prestaciones que la institución ofrece tienen alto significado (utilidad) para mí.</p> <p>En general, existe un sistema de salarios y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución.</p> <p>Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta institución, por la imagen positiva que ella tiene en la sociedad.</p> <p>Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.</p> <p>Creo que la misión que la institución tiene, es muy trascendente para la sociedad.</p>																								

76) Me siento muy apenado de trabajar en una institución que tiene muchos conflictos internos.		Me siento muy orgulloso de trabajar en una institución que prácticamente carece de conflictos internos.	
77) Mi familia no se encuentra a gusto con que yo trabaje en esta institución.	✓	Mi familia se encuentra a gusto con que yo trabaje en esta institución.	
78) No me siento comprometido con los valores de la institución.		Me siento altamente identificado con los valores de la institución.	✓
79) No me siento comprometido en la tarea de lograr los objetivos de la institución.		Me siento altamente comprometido en la tarea de lograr los objetivos de la institución.	✓
80) En general, no me siento orgulloso de trabajar en esta institución.		En general, me siento muy orgulloso de trabajar en esta institución.	✓



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL "CETPRO CREAR", 2022.

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en el clima laboral como un factor relevante para la gestión de calidad en el "CETPRO CREAR, 2022".

Instrucciones:

La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos. Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- ✓ Totalmente desacuerdo 1
- ✓ En desacuerdo 2
- ✓ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3
- ✓ De acuerdo 4
- ✓ Totalmente de acuerdo 5

	1	2	3	4	5
Gestión de calidad					
Se analiza frecuentemente la situación actual de la empresa.		✓			
Se define y se analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa.		✓			
Se determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa.		✓			
Se selecciona y se implementa medidas de solución para resolver los problemas.		✓			
Se revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas.			✓		
Se realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados.			✓		
Se desarrollan acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa.			✓		

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE “CETPRO CREAR”, JULIACA, 2022.**

y es dirigido por **Lizbeth Laritza Camino Quispe**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la Mype “Cetpro Crear”, Juliaca, 2022.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo. Si desea, también podrá escribir al correo laritzacq.4@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: **Livia Yanqui Charca**

Fecha: **19 De febrero Del 2022**

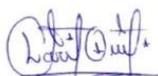
Correo electrónico: cetprocrear.1@gmail.com

Firma del participante:

CREAR EIRL

LIVIA YANQUI CHARCA
TITULAR GERENTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Lic. Livia Yanqui Charca
Promotora del "CETPRO CREAR"
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, Camino Quispe Lizbeth Laritza, con código de matrícula N°6911151011, de la Carrera Profesional de Administración. ciclo, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE "CETPRO CREAR", JULIACA, 2022.**" durante los meses de Enero A Abril. del presente año.

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

Atentamente,

Camino Quispe, Lizbeth Laritza

70413680

DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO Y DE CONFLICTO DE INTERÉSES

El presente trabajo de investigación ha sido financiado con recursos propios del investigador, es decir no se ha recibido ningún apoyo económico. Por lo tanto, declaro que no existe ningún conflicto de autora: Camino Quispe Lizbeth Laritza, ya sean estos de orden económicos, laboral, institucional ni personal.

Declaro bajo juramento: informar que no existe ningún tipo de conflicto de interés en el trabajo de la investigación realizada.

Atentamente|



Camino Quispe, Lizbeth Laritza
(Bachiller)
