



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA DE VENTA DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS Y ARTÍCULOS DE CUERO, M Y S PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA, 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

TRUJILLO MENDOZA, RITA GLORIA

ORCID:0000-0003-3988-1098

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE-PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Trujillo Mendoza, Rita Gloria

ORCID:0000-0003-3988-1098

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Cañete, Perú

ASESOR

Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgr. Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

DEDICATORIA

A mí querido padre Bernabé, quien siempre me motiva para ser un Profesional útil a la sociedad.

A mí querida madre Victoria, por su apoyo en la culminación de mis estudios profesional.

A mis hijos Jesús y Anthony, quienes son el motivo de superación a seguir adelante.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero MYS Protección Laboral E.I.R.L. del Distrito Los Olivos, Lima, 2022. La Metodología utilizada fue de diseño no experimental-transversal -descriptivo-de propuesta. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas realizado a 06 trabajadores de la microempresa M Y S Protección Laboral, respecto a las variables Gestión de la calidad y Clima Organizacional, obteniendo los siguientes resultados: El 83.33% siempre cumplen con las expectativas de los clientes, el 83.33% nunca aplican encuestas de satisfacción de cliente, el 83.33% siempre realizan evaluaciones para medir el servicio brindado, el 66.67% algunas veces aplican programas de fidelización, el 100% siempre toma decisiones asertivas, el 100% toma decisiones oportunas, el 83.33 siempre establece procedimiento de mejoras de gestión, Clima organizacional el 83.33% siempre se sienten a gusto con los compañeros, el 83.33% muy pocas veces existe apoyo de compañeros, el 50% muy pocas veces motivan la solidaridad, el 50% algunas veces practican un buen clima laboral. Se concluyó que existen debilidades en la satisfacción y fidelización del cliente,asimismo, se necesita fortalecer el clima laboral por cuanto no existe el apoyo y solidaridad entre los compañeros de trabajo. Se planteó un plan de mejora para atender la problemática encontrada lo cual involucra a trabajadores y gerente.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Clima organizacional, MYPE

ABSTRACT

The general objective of the research was: To establish a proposal to improve Quality Management and Organizational Climate in the Microenterprise for the sale of clothing, footwear and leather goods MYS Protección Laboral E.I.R.L. Los Olivos District, Lima, 2022. The Methodology used was a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design. The survey technique was used through a questionnaire of 20 questions made to 06 workers of the microenterprise M Y S Protección Laboral Regarding the variables Quality Management and Organizational Climate, obtaining the following results: 83.33% always meet customer expectations, 83.33% never apply customer satisfaction surveys, 83.33% always carry out evaluations to measure the service provided, 66.67% sometimes apply loyalty programs, 100% always make assertive decisions, 100% make timely decisions, 83.33 always establish management improvement procedures, Organizational climate 83.33% always feel comfortable with colleagues , 83.33% rarely support peers, 50% rarely motivate solidarity, 50% sometimes practice a good working environment. It was concluded that there are weaknesses in customer satisfaction and loyalty, likewise, it is necessary to strengthen the work environment because there is no support and solidarity among co-workers. An improvement plan is proposed to address the problems encountered, which involves workers and managers.

Keywords: Quality management, Organizational climate, MYPE

CONTENIDO

1. TÍTULO	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4.DEDICATORIA	iv
5.RESUMEN	v
6.ABSTRACT.....	vi
7. CONTENIDO	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS	ix
9. ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases Teóricas	32
2.3 Marco conceptual.....	46
III. HIPÓTESIS.....	48
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1. Diseño de la investigación.	49

4.2. Población y Muestra.	51
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.	53
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	55
4.5 Plan de Análisis.	55
4.6 Matriz de Consistencia.	57
4.7 Principios éticos.	58
V. RESULTADOS.	60
5.1. Resultados.	60
5.2 Análisis de resultados.	68
VI. CONCLUSIONES.	75
ASPECTO COMPLEMENTARIOS.	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	91
ANEXOS.	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022....	60
Tabla 2: Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.	62
Tabla 3: Características del comportamiento organización en el clima organización en la Microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022....	64
Tabla 4: Características de cooperación en el clima organización en la Microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.	65
Tabla 5: Propuesta de un plan de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa M Y S Protección Laboral EI.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La empresa cumple con las expectativas de sus clientes	121
Figura 2 : Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente.....	121
Figura 3: Realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado	122
Figura 4: Está conforme con el producto que ofrece al cliente	122
Figura 5: Aplica programa de fidelización hacia el cliente	123
Figura 6: Ante una queja del cliente se brinda solución inmediata.....	123
Figura 7: Se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador	124
Figura 8: Realiza programas para capacitación del personal	124
Figura 9: Se toma decisiones asertivas para la actividad comercial.....	125
Figura 10: Se toma decisiones oportunas en la empresa	125
Figura 11: Se establece procedimientos de mejoras de gestión organizacional	126
Figura 12: Los objetivos y metas son claros	126
Figura 13: Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo.....	127
Figura 14: Se mantiene buena relación entre los trabajadores	127
Figura 15: La información que se recibe es oportuna y adecuada.....	128
Figura 16: Los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos	128
Figura 17: Existe apoyo de sus compañeros.....	129
Figura 18: Se motiva la solidaridad entre trabajadores y jefes.....	129
Figura 19: Se practica un buen clima laboral en la empresa	130
Figura 20:Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza	130

I. INTRODUCCIÓN

A principios de la década de 1980, las empresas familiares se denominaban pequeñas y microempresas, que contribuyeron al desarrollo de la economía familiar y local. Para el trabajo por cuenta propia, las micro y pequeñas empresas son ahora un fenómeno económico global que promueve el crecimiento del PBI y el desarrollo socioeconómico del país. (Valdi, 2021).

Sin embargo, a pesar de la gran importancia y el buen desarrollo económico de las MYPES, casi la totalidad presentan deficiencias en la gestión de la calidad y el clima organizacional por falta de desconocimiento en temas administrativos de gestión, desarrollando de forma empírica la gestión de la empresa. Asimismo, uno de los dificultades dentro de una empresa, es el ambiente laboral debido a la mala comunicación que existe entre el empleador y sus empleados. En consecuencia, todo lo que se necesita es brindar una comunicación asertiva con los trabajadores, la equidad, trabajo en equipo, un buen ambiente laboral etc., todo esto está relacionado con el clima organizacional para la mejora de la MYPE.

Espinoza, J. (2017) explica que las organizaciones ahora enfrentan una fuerte competencia, por lo que se busca la creatividad, innovación para cumplir con sus logros y objetivos, y se pueda demostrar la eficacia de la gestión, asimismo, todo trabajo va necesitar de una buena comunicación para lo cual se deben de tomar en cuenta las sugerencias aportes que realizan los trabajadores a la empresa. Para esta gestión, se tiene que analizar el entorno empresarial conocido como el entorno organizacional en el que los empleados desarrollan sus actividades.

Según, SIMETRICAL (2017) a nivel internacional, en los últimos años, el ambiente laboral en México, se observó en varios medios que los mexicanos eran internacionalmente superiores a cualquier otro país, sin embargo, se obtuvo información que un 85% estaban insatisfechos con su lugar de trabajo y el 12% estaba satisfecho, los millonarios señalan que valoran el ambiente laboral como la forma más importante de la empresa. La revista afirma que la próxima generación, es consciente del entorno laboral y cómo afecta a los trabajadores, menciona también que la gestión de calidad conocida como la filosofía de mejora continua muestra que siempre se debe buscar la forma de motivar a los trabajadores de la empresa trabajando en equipo mediante una buena comunicación para fomentar un buen clima organizacional.

En España son importantes las microempresas dado que la economía es el gran desarrollo de ese país, porque contribuye al crecimiento del PBI y la creación de empleos, estimándose un 95% de las empresas españolas son MYPES, vale decir, que tienen menos de 10 empleados y cobran menos de 2 millones de euros anual. Asimismo, las MYPES en España la mayoría son operadas por los dueños, a quienes no se le paga y los empleados son familias, por lo que tienen problemas con la gestión de calidad y clima organizacional, siendo así que no les permite alcanzar su máximo potencial (BBVA,2021).

Las MYPES en Argentina, concentran el 80% de la producción de tejidos. Numerosos de ellos buscan innovar y modernizarse para aumentar la competitividad y aplicar nuevas tecnologías para desarrollar la eficiencia operativa y la productividad; Sin embargo, las mypes no reciben atención individual. Y a diferencia de las grandes empresas, la mayoría de las mypes carecen de una estructura de gestión de ingeniería bien desarrollada, por lo que las empresas deben atender a los consumidores de manera

personalizada a través de una buena comunicación, mientras tanto, existe una propuesta de creación de un manual de gestión de calidad para mejorar el desempeño empresarial. (Gregosz, 2021).

En el caso de Perú, este tipo de empresas son las mayores empleadoras, siendo dirigidas mayoritariamente por familiares y sobre todo hay una competencia intensa entre ellas. Consumo. Según el portal del Ministerio de la Producción, estas empresas en el Perú representan el 99,5% del total de empresas oficiales de la economía peruana. Sin embargo, las mypes fracasaron porque no contaban con una política de gestión de calidad, por desconocimiento de las herramientas de gestión proporcionando el inadecuado uso de los recursos económicos de la empresa. (Ramírez, 2017).

De acuerdo a los autores revelan que algunas de las debilidades de las Mypes son la incapacidad de definir estrategias de servicio para diferenciarse y quizás ser apreciado por la competencia, dicen que para que sean buenos gerentes necesitan apoyo profesional de gestión, para mantener un buen ambiente de trabajo y cumplir con los objetivos de la empresa.

A nivel Local, las MYPES del distrito de Lima de acuerdo a las informaciones obtenidas, podemos decir que existen marcadas diferencia para la gestión de calidad y clima organizacional debido al desconocimiento de la gestión administrativa, la MYPR ubicada en el distrito de Los Olivos, no es ajena a esta problemática los gerentes de la empresa desconocen los procedimientos de gestión de calidad y clima organizacional, por los siguientes motivos: falta de comunicación, empatía, desconocimiento de las herramientas de gestión. Es por ello, que ante toda esta problemática que se presentó en la empresa se formula el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la

Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del enfoque al cliente de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Describir las características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Describir las características del comportamiento organizacional del clima organizacion en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Describir las características de cooperación del clima organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

La presente investigación se justifica, porque socialmente benefició a la empresa MYS PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L dándoles a conocer y proponiendo la propuesta de mejora para una apropiada gestión de la calidad y clima organizacional, consiguiendo así que, el Gerente y administrativos ejecuten bien las herramientas de gestión para el buen trabajo de la empresa obteniendo la competitividad en el mercado comercial. Asimismo, se justifica ya que nos da a conocer las necesidades y beneficios de un buen clima organizacional dentro de una empresa, lo cual servirá de ayuda mediante planes de mejoras y estrategias para evitar caídas a futuros de emprendedores que se arriesguen a incursionar en el sector comercio. Metodológicamente se justifica, porque garantiza que la investigación es confiable de acuerdo a los datos conseguidos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario aplicadas a una población de 06 trabajadores de la M Y S PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L para ambas variables gestión de la calidad y clima organizacional, información veraz y detallada consolidadas en figuras. Definitivamente la investigación en estudio servirá de base y guía para futuras investigaciones en el tema de gestión de calidad y clima organización tomando en cuenta que el elemento principal en una organización es el cliente, el buen trato al personal y aplicar las herramientas de gestión de manera eficaz.

La Metodología aplicada fue de diseño no experimental-transversal -descriptivo- de propuesta. Se utilizó la técnica de la encuesta realizado a 06 trabajadores de la microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L. del Distrito Los Olivos, mediante un cuestionario estructurado con 20 preguntas, 12 dirigidas a la gestión de calidad y 8 a clima Organizacional, Gestión de la calidad como resultados fue: El 83.33% siempre cumplen con las expectativas de los clientes, el 83.33% nunca aplican encuestas de satisfacción de cliente, el 83.33% siempre realizan evaluaciones para medir el servicio brindado, el 66.67% algunas veces aplican programas de fidelización, el 100% siempre

toma decisiones asertivas, el 100% toma decisiones oportunas, el 83.33 siempre establece procedimiento de mejoras de gestión, Clima organizacional el 83.33% siempre se siente a gusto con los compañeros, el 83.33% muy pocas veces existe apoyo de compañeros, el 50% muy pocas veces motivan la solidaridad, el 50% algunas veces practican un buen clima laboral. Se concluyó que existen debilidades en la satisfacción y fidelización del cliente,asimismo, se necesita fortalecer el clima laboral por cuanto no existe el apoyo y solidaridad entre los compañeros de trabajo. Se planteó un plan de mejora para atender la problemática encontrada lo cual involucra a trabajadores y gerente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Gestión de la calidad

Figueroa & Lemus (2020) los autores en su *investigación diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa colombiana COVAL S.A bajo la Norma NTC ISO 9001:2015*. Tuvo el siguiente objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa COVAL S.A bajo la Norma NTC ISO 9001:2015. La metodología de la investigación fue de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 200 clientes, en donde utiliza la formula estadística para obtener la muestra el cual estuvo conformada por 132 clientes. Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de la investigación mediante un cuestionario elaborado con 16 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados que, el 84.6% pertenecían al género masculino, el 100 % de los clientes encuestados respondieron que si están satisfechos con la atención prestada, el 100% respondieron que si recomendarían a empresa COVAL S.A, el 84.6% de clientes comprar con mayor frecuencia el comento Holcim, el 61.5% de clientes encuestados indican que compran con mayor frecuencia teja Eternit #08,el 76.92% de los clientes indican comprar con mayor frecuencia el drawall de 6mm, el 69.2% de los clientes indican comprar con mayor frecuencia eterboard de 6mm,61.5% de los clientes compran con mayor frecuencia la marca Gerfor, el 61.5% de los clientes encuestados indican que compran con mayor frecuencia accesorios de ½ de pulgada, el 69.2% de clientes encuestados eligen comprar con mayor frecuencia tubería de agua de ½ de pulgada, el 61.6% los clientes

indicaron que compran con mayor frecuencia tubería de alcantarillado de 18 pulgadas, el 38.5% realizan compras trimestrales en la empresa y el 38,5% compran mensualmente, el 92.3% de clientes están satisfechos con los tiempos de entrega, se evidencia que el 92.3% de clientes se encuentran satisfechos con el estado de entrega de los productos, el 30,8% tienen un nivel de satisfacción 10 esto demuestra que los clientes se encuentran satisfechos en gran mayoría con la empresa, el 100% de los clientes respondiendo que no se comunican con algún trabajador para resolver su inconformidad debido a que no tienen inconformidades. La investigación concluye que los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo en donde se pudo observar que la empresa no contaba con misión, visión, valores corporativos, mapa de procesos y estructura organizacional.

Quinaloa (2018) señala en su investigación *diseño de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL de la provincia de Bolívar- Ecuador*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Desarrollar de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL de la provincia de Bolívar. Metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, modalidad de investigación bibliográfica o documental de campo, tipo de investigación descriptiva. La población de la presente investigación se desarrolló bajo el tipo de población finita porque se conoce con exactitud los miembros de la empresa FUNORSAL de la provincia de Bolívar un total de 43 trabajadores. Siendo la población de 43 trabajadores por ende la muestra está conformada por los 43 trabajadores ya que es una población pequeña. Para la recolección de información en esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados. El 53% colaboradores de la empresa respondieron que si conocen que existe un modelo de gestión de calidad, el 58% de los encuestados

respondieron que están muy de acuerdo en mejorar la gestión de calidad, el 39% de los encuestados respondieron que se capacitan trimestralmente, El 63% de los encuestados respondieron que la empresa cuenta con buena maquinaria, el 46% en base a las encuesta realizadas a los colaboradores afirman que el responsable de la gestión de calidad es el jefe de producción, el 42% de los encuestados respondieron que rara vez de implementa maquinaria de punta, el 33% los encuestados respondieron que rara vez participan en los procesos de gestión de calidad, el 88% de los colaboradores encuestados responden que si la empresa comercializa con calidad los productos y servicios, el 53% de los encuestados responde que anualmente evoluciona la calidad, el 67% de encuestados indican tener inconvenientes de implantar un modelo de gestión de calidad. La investigación concluye que durante los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación se pudo observar que la empresa no cuenta con maquinaria de punta, lo que no permite utilizar al máximo su potencial de producción, en vista de que si cuenta con materia prima suficiente para obtener una eficiente productividad.

Parra, Picay (2020) en su investigación *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador*. La investigación tuvo como objetivo general: Analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador. La investigación es de tipo cualitativo, descriptivo, no transversal, utilizando una población de 38 pymes y la muestra fue de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 11 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: que las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, el 80% desconocen que es la gestión de calidad, el 80% no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos, el 87% desconocen

el alcance y los objetivos de la gestión de calidad, el 66% brindan un buen trato a los clientes, el 77% no ha capacitado al personal, el 100% no tiene un libro de reclamaciones, el 33% no motiva al personal, el 85% de las pymes generan ganancias, el 64% manifiesta que no cuenta con una base de datos, el 55% entrega los productos en el local, el 62% mencionan que hacen promociones. La investigación concluye: Uno de los aspectos relevantes fue el encontrar que un gran número de las PYMES desconocen el alcance de la gestión de calidad de servicio, utilizando métodos poco confiables para hacer la evaluación de la productividad de sus empleados; además carecen de una experiencia previa en cuanto a los procesos de gestión de empresas. Hacen énfasis en la necesidad de recibir formación para mejorar sus servicios al cliente, aspecto que pudiese ser utilizado en otras investigaciones, cuyo propósito sea la elaboración de propuestas formativas.

Variable 2 Clima organizacional

Hurtado & Yávar (2017) elaboraron una tesis *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Guayaquil*. Tuvo el siguiente objetivo general: Analizar la relación existente entre el rendimiento de los trabajadores administrativos y el clima laboral de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, para establecer lineamientos estratégicos que permitan mejorar el clima organizacional dentro de la institución. La metodología fue de tipo descriptivo y nivel de investigación exploratoria, utilizando una población y la muestra fue de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 04 preguntas a través de la técnica de la encuesta y se observa que el 27% de los encuestados expresaron que entre ellos son malas, mientras 23% dijo tener buenas y regulares relaciones, el 13% excelente, lo cual se debe por incompatibilidad de caracteres,

opiniones, diferentes personalidades, entre otras generando disparidad en sus relaciones personales, señalamos que el 22% de los encuestados expresó que su lugar de trabajo es reducido desordenado. La investigación concluye que la mayoría de los colaboradores no tienen adecuadas relaciones interpersonales. asimismo, los trabajadores indicaron que el espacio físico es reducido.

Según Vásquez Casas (2016) en su tesis *Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización en Guatemala*, tuvo el siguiente objetivo principal era destacar la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de nivel operativo de una 19 empresa guatemalteca dedicada a la comercialización. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva. La muestra utilizada estaba compuesta por 26 sujetos, todos de género masculino. El rango de edad oscila entre los 20 y 60 años, de los cuales 16 son casados y 10 son solteros. El nivel de escolaridad de los colaboradores se compone de 9 empleados que completaron el nivel primario, 11 nivel secundario y 6 nivel diversificado. Para realizar dicha investigación, fue necesaria la participación de todos los colaboradores de nivel operativo para la aplicación de la evaluación del clima organizacional. Adicionalmente se hizo necesaria la colaboración del jefe inmediato para realizar la evaluación del desempeño. La investigación concluye: que sí existe una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores. Asimismo, se 10 determinó que el clima laboral es una herramienta estratégica, que debe ser utilizada en forma positiva para obtener un alto nivel de desempeño y mayor productividad laboral.

Según Villatoro (2016) en su tesis *Clima organizacional en colaboradores de Pastelería Doña Estercita del departamento de Huehuetenango*, de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, tuvo el siguiente objetivo general: Conocer la percepción del clima organizacional en los colaboradores de una empresa pastelera ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Se empleó la metodología descriptiva, no experimental; realizada la técnica de la encuesta indica que en un 6 es propicio, ameno y confiable, ayuda al aumento del clima en la empresa. Sé estableció que las relaciones laborales existentes en la empresa pastelera son sanas y fluidas, es decir se encuentran saludables en un 60% de los colaboradores debido a que en las observaciones indicaron que existe un buen canal de confianza y de relación jefe subordinado que contribuyen a crear un ambiente agradable de trabajo. la investigación concluye: El ambiente de confianza que existe entre el jefe y colaboradores en la empresa pastelera, es adecuado y se encuentra en un nivel saludable.

Antecedentes Nacional

Variable 1 Gestión de la Calidad

Liñán (2018) en su tesis *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, centro comercial los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, para el recojo de la información se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les

aplicó un cuestionario de 19 preguntas en medición de escala de Likert, así mismo se elaboró un cuestionario de 19 preguntas para medir la satisfacción de cliente. Obteniéndose los siguientes resultados. El 53,4% expresan que raras veces y a veces es necesario la misión y visión, el 63,3% expresan que siempre las líneas de mando definidas facilitan el logro de objetivos, El 66,6% siempre organiza sus actividades diarias, el 60% mencionan que raras veces, a veces y casi siempre, el 80,5% casi siempre elabora estrategias para incrementar sus ventas, el 67,6% opina que siempre la empresa contrata al personal con el perfil requerido, 40% mencionan que rara vez y casi siempre la empresa contrata al personal con el perfil requerido, el 33,3% casi siempre promueve la creatividad y aprendizaje, el 53,3% expresa que siempre busca mejorar las habilidades de su personal, el 40% expresan que siempre se aplican estándares de desempeño al personal, el 40% nunca monitorean las actividades de la empresa, el 66,6% rara vez se aplican medidas correctivas, el 52,9% opina que rara vez la empresa da atención personalizada a los clientes, el 46,3% opinan que siempre el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio por ende de esta manera se está buscando mejorar los procesos de atención, El 47,7% opinan que casi siempre los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención, El 57,1% mencionan que siempre los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades, el 50% consideran que siempre los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades, El 57,9% menciona que siempre el precio del producto está acorde con el servicio brindado por la empresa, el 59,3% expresa que rara vez la empresa le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio, el 51,6% muestra que el tiempo de espera para la entrega de su producto es el esperado. La presente investigación concluye que con el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,03 < 0,05$),

rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que aun nivel de significancia de 0,05. La Gestión de calidad, se relaciona con la satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018.

Quispe (2020) en su tesis *Plan de mejora y Gestión de calidad en la capacitación en las micros y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma 2019*. Tuvo como objetivo general Determinar la influencia de gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2019; la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal, cuya población y muestra estuvo conformada por 25 socios de la MYPE; se recolectó los datos aplicando un cuestionario de 22 preguntas mediante la encuesta, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: el 60% la edad de los representantes es de 31 a 50 años. El 70% el género de los representantes son femeninas, el 60% el grado de instrucción de los representantes son básicas, el 90% lleva 3 años en el mercado, el 100% el número de trabajadores es de 1 a 5 trabajadores, el 80% conoce el termino gestión de calidad, el 55% utiliza las 5 s como técnica de gestión de calidad, el 50% es la poca iniciativa para la implementación y el otro 50% es que no se adaptan a los cambios, el 100% su técnica de medición del rendimiento es la observación, el 100% dijo que si la gestión de calidad mejora el rendimiento de su negocio, el 90% ha recibido algún tipo de capacitación antes de formar su Mype, el 90% ha tomado cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, el 100% no ha recibido capacitación, el 100% ha recibido capacitación en el área de marketing, el 100% dijo que la capacitación si mejoraba la rentabilidad de la

Mype. La investigación concluye que, la mayoría de socios de la MYPE del sector transportes que hemos investigado conocen gestión de calidad, sin embargo, sólo un mínimo porcentaje de socios de la MYPE de estudio conoce de técnicas modernas de gestión de calidad, la mayoría de los socios de la MYPE estudiada utilizan la estrategia de la buena atención a sus clientes.

Según Salirrosas (2019) en su tesis *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Tienda de Venta de Calzado para Damas, Distrito de Callería, Año 2019*; para optar el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo general: determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de calzado para damas, distrito de Callería, año 2019; La metodología de investigación fue de nivel descriptivo; el diseño fue no experimental, transversal y descriptiva, la aplicación de la técnica la encuesta y cuestionario de 17 preguntas. Como resultado se obtuvo que el 86.7% es de género femenino, el 40% no se gestionan trabajando en equipo, el 60.0% de los representantes mencionan que no analizan el desempeño realizan capacitaciones, el 33.3% de los microempresarios indican que la planificación les permite anticiparse los riesgos y causas dentro del mercado y no perder participación, el 73.3% quien mencionan que si planifican o aplican la administración de gestión de calidad, el 67% de los representantes pueden realizar un plan de trabajo de acuerdo a la evaluación y también implementar soluciones, el 66.7% de los representantes pueden realizar mejores soluciones lo que sucede en la organización, el 66.7% se justifica que el control sea permanente y estandaricen la capacitaciones y talleres, el 53% indican que el proceso de control en la empresa sea documentada. La presente investigación concluye que la

gestión se caracteriza por ser empírica porque el microempresario no utiliza instrumentos de soporte administrativo gerencial, ni herramientas de calidad.

Variable 2: Clima Organizacional

Judmir (2018) en su tesis *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018*. En la Universidad Autónoma del Perú, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de tipo no experimental-transversal, donde los datos son de un solo corte observando las actividades en su ambiente natural. Según los resultados obtenidos se sabe que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores que representan el 70 % de la población manifestaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que representan el 14% de la población consideran que la comunicación se evidencia en un nivel alto, concluyendo así que se recomienda a los responsables del área de administración seguir con la mejora continua del compromiso organizacional de los colaboradores, aplicando y estableciendo estrategias institucionales, como fluidez de la comunicación , armonía, liderazgo dentro de la empresa además se debe contar con programas de integración, que permitan a los colaboradores desarrollarse profesionalmente y lograr las metas, objetivos comunes de manera eficiente y eficaz; para que así ellos se sientan cada vez más comprometidos con la empresa.

Trelles y Varas (2017) en su tesis *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Comercial de Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*; para obtener el título de Licenciado en Administración; propuso como objetivo general: determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Comercial de Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017; la metodología fue de nivel cuantitativa, tipo descriptiva, diseño transversal; la muestra de la población está constituida por 26 trabajadores, la técnica e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario. Como resultados se obtuvo que el 45% de los encuestados manifiestan el cargo que desempeña es de administrador, el 54% de los colaboradores manifiesta que se encuentra satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, el 53.8% de los colaboradores obtienen nivel medio de desempeño y la evaluación, el 42 % de los colaboradores manifiesta que tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas que se les dé su responsabilidad, el 42.3% considera que es deficiente el nivel de la evaluación, 42.3% respectivamente, debido a que el colaborador no interactúa de manera constante con el jefe de área, el 42% de los colaboradores encuestados manifiesta que con cierta frecuencia existe un ambiente de trabajo óptimo, el 35 % de los colaboradores afirma que a veces existe comunicación dentro del trabajo, el 35 % manifiestan que, si los jefes reconocen y valoran su trabajo en las distintas áreas de la empresa, el 38% mencionan que a veces existe un adecuado ambiente en la organización, el 31% de los colaboradores manifiesta que casi siempre existe la comunicación en la empresa, el 87% de los representantes mencionan que trabajan personas no familiares. La investigación concluye, que el desempeño se encuentra entre un nivel medio y bajo, afectado por factores como la oportunidad de

progresar y sistema remunerativo, así mismo el clima laboral demuestran que se encuentra un nivel regular y deficiente.

Tuesta (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020*. En la Universidad César Vallejo, para optar por el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los principales resultados de investigación mostraron el nivel del clima organizacional como 56.67% regular, 23.33% bueno y 20% malo. El nivel del desempeño laboral fue evaluado como 56.67% regular, 26.67% bueno y 16.67% malo. Las dimensiones del clima organizacional que tienen menor relación con el desempeño laboral son la supervisión y el involucramiento con un Rho Spearman de 0.061 y 0.143 respectivamente. La investigación concluye con la principal conclusión, fue que no existe relación significativa entre las variables. Asimismo, la correlación fue positiva baja (0.236).

Antecedente Regional

Variable 1 Gestión de la Calidad

Erazo (2019) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPEs comerciales rubro bodegas de Urbanización Los Titanes, Piura año 2019*. Los objetivos que se plantearon en su investigación fueron determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE, rubro bodegas en la Urbanización

Los Titanes Piura, año 2019. La metodología que utilizaron para su investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas para una muestra de 384 clientes. Los resultados que obtuvieron en su investigación fueron que el 93.23% manifestaron que los productos obtenidos satisfacen sus necesidades, el 93.49% manifestaron que las bodegas han tenido sus crecimientos en los últimos años, el 93.75% manifestaron que la atención es con respecto, el 94.27% manifestaron que le gustaría que la bodega brinde servicio de delivery. Las conclusiones de su investigación fueron, que la fiabilidad de los productos permite satisfacer sus necesidades de los clientes, cumpliendo con las normas establecidas. Se puede decir, que la gestión de calidad, es una herramienta muy importante que interviene en el proceso de los productos.

Medina (2019) en su tesis *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las Mypes rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características del liderazgo y la competitividad en las Mypes rubro Abarrote, Mercado de Castilla – Piura, año 2019; y como objetivos específicos: (a) Indicar los tipos de liderazgo que existen en las Mypes, rubro Abarrotes Mercado de Castilla Piura, año 2019; (b) Conocer las herramientas del liderazgo en las Mypes, rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019; (c) Identificar las estrategias de la competitividad en las Mypes rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019; (d) Conocer los elementos de la competitividad en las Mypes rubro Abarrotes Mercado De 13 Castilla Piura, año 2019. La metodología empleada, de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas cerradas de escala

nominal y fueron aplicadas a propietarios, trabajadores y clientes. La población estuvo conformada por 5 Mypes del rubro Abarrotes. Resultados: el 100% de encuestados si práctica algún tipo de liderazgo que permita mejorar la productividad de sus trabajadores. El 64% de encuestados creé que su jefe no ejerce ningún tipo de liderazgo, el 73% de encuestados afirma que sus habilidades si son tomadas en cuenta, el 55% de encuestados no se siente con ánimo y energía al realizar sus funciones, el 73% de encuestados no considera alto su grado de motivación laboral, el 100% de encuestados si tiene interés en sus trabajadores, el 80% de encuestados si estimula a sus trabajadores, el 77% de encuestados si creé que una comunicación activa afecta en su desempeño, el 86% de encuestados dice que si es accesible la comunicación con su empleador, el 100% creé que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores, el 91% creé que la comunicación que existe entre compañeros si es buena, el 80% de encuestados si ha usado alguna herramienta para evaluar a sus trabajadores, el 80% de encuestados si existe un modelo de evaluación para los trabajadores, el 80% de encuestados creé que al realizar una evaluación si se conoce el nivel de experiencia que tienen sus trabajadores, el 82% creé que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores, el 86% de encuestados si cumple sus actividades dentro del plazo establecido, el 100% si encuestados si 14 son responsables en las actividades que se les encomienda, el 60% de encuestados si aplica técnicas para que sus empleados se sientan valorados dentro de la empresa, el 64% de encuestados no ha recibido ningún tipo de reconocimiento por realizar bien sus actividades. Conclusiones: se encontró que el establecer estrategias dentro de la tienda, permiten conocer la realidad de la organización e identificar los cambios del mercado y anteponerse a ellos, para ello la Mype debe implementar estrategias de liderazgo en costos, cuyos precios sean accesibles a los

consumidores, estrategias de innovación centradas a competir con productos de calidad y excelencia, estrategias tecnológicas enfocadas a facilitar el proceso de compra y distribución de los productos y finalmente estrategias de expansión y adaptabilidad que permitan a la tienda seguir participando en el mercado que evoluciona constantemente.

Según Chihuan (2020) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las MYPES del sector comercial, dirigido a transporte, provincia de Ambo, año 2019*. Tuvo como objetivo general determinar si las MYPES del sector servicios, transporte, provincia de Ambo, año 2019, se gestionan con un enfoque en atención al cliente. La metodología fue de tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuadros estadísticos como instrumentos de recolección de datos para una población de 50 clientes y 03 encargados de las MYPES dedicadas al rubro Transporte, La investigación tuvo como resultado que un 94% de las personas encuestadas califica buena la atención recibida, por otro lado, un 68 % considera buena la información que le brindan del servicio ofertado, un 72 % considera buena el uso de tecnologías para la buena atención al clientey por último un 78% considera que el personal no está capacitado para una óptima atención al cliente. La presente investigación concluye que, en el transporte de la provincia de Ambo, donde la calidad es una práctica integrada a sus operaciones, también esas buenas prácticas de calidad se vieron reflejadas en sus propias relaciones con los clientes que solicitan sus servicios de gestión de carga, sin embargo, existe hallazgos contrarios al servicio que se espera como la falta de capacitación que hace que la atención no se optima como se espera de todo servicio brindado.

Variable 2 Clima Organizacional

Butrón (2016) en su tesis: *Clima laboral y rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa comercial Palmyra S.A.C. de la Región de Arequipa, 2016*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral en la empresa comercial Palmyra S.A.C. con los Rasgos de Personalidad de la empresa comercial Palmyra S.A.C de la Ciudad de Arequipa es se realiza en base de un estudio de tipo descriptivo, En el análisis de la dimensión de la Energía que presentan los encuestados se puede apreciar que la gran mayoría está dentro del rango promedio representadas con el 26.2%;lo cual significa que los trabajadores tienden a describirse de una manera regular como personas dinámicas, activas, enérgicas dominantes y locuaces; en cambio el 25.4% de la población muestra una tendencia de energía en un nivel “Alto”; finalmente como una tendencia del 21.5%de la población presentan un nivel “Muy alto”; por el contrario con una tendencia negativa, es decir en la dimensión de energía “baja” están representadas por el 23.8% y el 3.1% de la población como “Muy bajo”. Concluyendo El propósito de este estudio fue analizar si existe o no una 23 relación entre el clima laboral y los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la Empresa, donde los resultados confirman estadísticamente con la prueba de Coeficiente de Pearson que existe una relación moderada altamente significativa con los rasgos de Personalidad de Apertura Mental y Estabilidad Emocional; lo cual resulta importante para la empresa contar con dicha información para considerarlo en sus perfiles de puesto. La presente investigación concluye: que los son procesos de selección de personal y realización de talleres o actividades enfocadas a fortalecer estas dos dimensiones de la Personalidad en sus trabajadores; con el principal fin de mejorar

las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa para así mejorar la producción de la empresa, cumpliendo con su misión y visión.

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*. Como objetivo general se tuvo lo siguiente: Describir las características del clima laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019. La metodología para esta investigación fue de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación No experimental – Transversal. Con una muestra de 18 Trabajadores, técnica utilizada es la encuesta, como instrumento el cuestionario que consta de 24 preguntas. Los resultados obtenidos: Comportamiento Organizacional (Rendimiento Laboral) Eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente, entre en todas las áreas un 66.67% casi siempre, Se practica el Liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre, se pone en práctica los Valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la Micro y pequeña Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L, un comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, y se practican los valores y el liderazgo. La investigación concluye que 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, tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas (buena relación de trabajadores y

facilidad de toma de decisiones), Se Practica el Liderazgo (hay desarrollo personal y se fomenta el trabajo en equipo) casi siempre se Pone en práctica los valores como el: Compromiso, Honestidad, Lealtad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, Puntualidad.

Urcia (2016) en su tesis *Influencia del clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo- Trujillo, 2015*. Con el propósito de como interviene clima organizacional con la identificación con la organización. Tipo de investigación descriptiva. La muestra estaba conformada por 191 trabajadores. Para el recojo de la información se usó la encuesta. Teniendo como resultado de que el 74% de encuestados a los trabajadores son de sexo masculino. El 32% de los trabajadores tienen una edad 36 a 45 años. El 57% de trabajadores tiene una experiencia de más de 10 años. El 47% manifiesta que existe casi siempre una buena comunicación entre los compañeros de trabajo. El 38% menciona que muy pocas veces llega la información de manera oportuna a la persona. El 57% menciona que casi siempre puedo expresar mi punto de vista. El 34% menciona que muy pocas veces la ubicación física del área de trabajo colabora con mi trabajo. El 42% menciona que algunas veces puede contar cuando los necesito. El 47% menciona que algunas veces la limpieza de los ambientes es adecuada. El 47% menciona que 10 algunas veces existe un ambiente organizado en la institución. El 66% menciona que muy pocas veces la documentación que se usan en la organización es apropiada para realizar los trabajos. El 55% menciona que las algunas veces las normas y reglas de la organización. El 55% menciona que casi siempre conoce como está estructurada y las tareas que se desarrollan en su área de trabajo. El 58% menciona que casi siempre se interesa en el desarrollo de la organización. El 42% menciona que casi siempre se siente a gusto y orgulloso de formar parte de la organización. El 43% menciona que casi

siempre está comprometido y el prestigio es gratificante. Conclusión que la municipalidad de Pacasmayo hay un clima organizacional positivo y un alto grado de compromiso laboral.

Antecedentes Locales

Variable 1: Gestión de Calidad

Huamani (2019) en su tesis *Propuesta de mejora en atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial – rubro panaderías, caso: panadería la merced y punto*. Para optar el título profesional de licenciado en administración; teniendo como objetivo general Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad. La investigación va influir en el rubro de panaderías del sector de Imperial; se empleó una metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño transversal – no experimental. Como población estuvo compuesta por 53,000 clientes de la panadería La Merced y Punto y se tuvo una muestra de 205 clientes, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con respecto a la Atención al Cliente, se encontró que el 44% de los clientes manifestó que el personal no atiende con amabilidad y eficiencia; y el 42% indico que la atención no es rápida y oportuna. Con respecto a la Gestión de Calidad, se encontró que el 60% de los colaboradores considera que la panadería predomina la calidad y salubridad en sus productos, mientras que el 40% indicaron una respuesta intermedia, es decir se mantienen al margen con la afirmación. Por lo la investigación concluye que elaborar una propuesta de mejora orientada en atención al cliente para la calidad, a través de charlas de un trato cordial, empático y eficiente con el cliente, permitirá generar mayor demanda y satisfacción del cliente.

Hilario (2019) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación de la Mype, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: nuevo mileniu*, Tuvo como objetivo general: se planteó determinar características de la gestión de calidad en capacitación del personal que labora en las micro y pequeñas empresas. Metodología de la investigación fue cualitativa, diseño No Experimental y Transversal, Para el desarrollo de la investigación se aplicó una entrevista a los encargados de la Mype, el instrumento fue un cuestionario que consta de 8 preguntas dirigidas a los representantes legales y se obtuvo como resultado: El 60% de los representantes de las MYPES tienen aproximadamente entre 18 a 30 años de edad un buen porcentaje son de género masculino con estudios universitarios de administración, el 60% cuentan de a 10 trabajadores. El 100% el objetivo de su creación es para generar ganancias. El 40% utilizan documentos de gestión para el buen servicio y el 100% para el retorno de los clientes al establecimiento y el 60% utiliza como herramienta fundamental la comunicación para la fidelización de los clientes. El 80% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad por lo que es fundamental en los procesos a seguir para la mejora continua de las micro y pequeñas empresas. La investigación concluye como resultado se dio a conocer las técnicas modernas de la gestión de calidad y capacitación. Por lo que se concluye que es necesario implementar una estrategia para mejorar en la rentabilidad de la empresa, para obtener buenos resultados, ya que hoy en día la tecnología avanza y es por ello que es necesario que el personal se capacite continuamente y así poder llegar al éxito.

Becerra (2019) en su tesis *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro librería, distrito de la Esperanza. Trujillo 2019*, planteó el siguiente problema de investigación ¿Cómo es la gestión de las MYPE en el rubro

librerías bajo el enfoque de atención al cliente, en la ciudad de Trujillo, 2018?, para dar respuesta al enunciado de problema señaló como objetivo general describir cómo es la gestión de las MYPE en el rubro librerías bajo el enfoque de atención al cliente, en la ciudad de Trujillo, 2018. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y no correlacional, se tuvo una población de estudio y muestra de 8 MYPES, donde se aplicó un cuestionario con 15 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 38% de los empresarios tienen definido su misión, visión y plan de negocios, con respecto a la necesidad de tener socios estratégicos el 49% piensa que no es necesario y el 75% implantan estrategias para la captación de nuevos clientes, el 63% realiza capacitaciones, el 100% indica que es necesaria una buena ubicación y distribución de sus productos. En lo que concierne brindar una buena atención el 88% pone énfasis en este punto, el 100% indica que brinda soluciones a los problemas, como también el 37% manifiesta que brinda una atención personalizada. Finalmente, el estudio concluye que una empresa que cuenta con dirección y capacidad de gestión hace que esta permita brindar un buen servicio, ya que cuenta con estrategias y hace que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, y sobre todo que una buena estrategia hacia la competencia es la atención al cliente y que esta se puede ayudar con una buena gestión.

Variable 2 Clima Organizacional

Chuctaya (2019) en su tesis *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lima*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Lima. Para el desarrollo de la investigación se optó por un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con una

población de 130 trabajadores o servidores públicos pertenecientes a la municipalidad de Lima, año 2019. Como técnicas de recolección de información se utilizó el cuestionario y el método de observación. Los resultados muestran que el clima organizacional es regular, lo cual es influenciado por los resultados de las dimensiones, como comunicación, que obtuvo que es regular según el 73.80%, mala según el 18.8% y buena según el 7.5% de los resultados; mientras que la dimensión liderazgo presenta un nivel regular según 78.8% y buena según el 21.3% 7 de los resultados, por su parte las relaciones interpersonales se encuentran en nivel regular según el 70%, bueno según el 28.8% y malo según el 1.3% de los resultados; y finalmente el reconocimiento se encuentra en un nivel regular según el 73.8%, bueno según el 22.5% y malo según el 3.8% de los resultados. Por su parte el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular según el 71.3% de los resultados, malo según el 18.7% y bueno según el 10% . La investigación concluye conclusión, se obtuvo que existe una relación directa, positiva y ascendente entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en la municipalidad distrital de Lima, reflejando un coeficiente de correlación de 0,593, el cual significa que, si la empresa mantiene un buen clima laboral, el desempeño de sus trabajadores se dará de manera eficiente, siendo más productos en la organización.

Pastor (2018) en su tesis *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*, el cual tuvo como objetivo general conocer cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de una empresa de combustibles e hidrocarburos. La investigación es de tipo prospectivo, transversal y correlacional, de diseño no experimental. En la recolección de datos, se utilizó una encuesta, el cual fue aplicado a una muestra de 162 trabajadores que laboran en la empresa

de combustibles. Los datos reflejan que el clima organizacional es regular, según el 55.60% de los resultados y bueno según el 25.30% de los encuestados, mientras que para el 19.10% de los encuestados es malo; lo cual es influenciado por los resultados de las dimensiones, como realización personal la cual es considerada regular según el 66.70%, buena según el 25.90% y mala según el 7.40% de los encuestados; por su parte la dimensión involucramiento laboral presenta un nivel regular según el 88.90%, mientras que para el 7.40% es mala y para el 3.70% es buena; así mismo la dimensión supervisión presenta un nivel regular según el 88.30% de los resultados, un nivel malo según el 9.30% y bueno según el 2.50%; por su parte la dimensión comunicación presenta un nivel regular según el 83.40% de los resultados, mientras que para el 11.70% es mala y para el 4.90% es buena; por su parte la dimensión condiciones laborales, presenta un nivel regular según el 89.50% de los trabajadores, mientras que para el 8% no existen condiciones laborales y para el 2.50% las condiciones laborales son buenas. En cuanto a la variable desempeño laboral, se encontró que es malo según el 34.60% de los resultados, bueno según el 34.50% y regular según el 30.90% de los encuestados, lo cual fue generado por los resultados de las dimensiones, donde la motivación presenta un nivel malo, según el 45.10%, regular según el 34.00% y bueno según el 20.90%, por su parte la dimensión responsabilidad presenta un nivel regular, según el 42% de los encuestados, malo, según el 32.70% y bueno el 25.30%; mientras que la dimensión 6 liderazgo y trabajo presenta un nivel regular según el 63% de los resultados, malo, según el 25.30% y bueno según el 11.70%; por su parte formación y desarrollo personal, presenta un nivel malo, según el 41.40% de los encuestados, mientras que para el 33.30% es regular y para el 25.30% es bueno. La investigación concluye que existe una relación directa entre el clima

organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de combustibles.

Peralta (2019) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima Perú*, presentada para el título de licenciado en administración en la Universidad de Piura, planteándose como objetivo general: determinar el impacto del CO sobre el DL de los trabajadores de dicha empresa. El enfoque metodológico del estudio indicó que fue de tipo básico, con un diseño no experimental y nivel descriptivo además de considerar un enfoque cuantitativo. La población que se consideró como muestra fueron 90 elementos y el instrumento usado una encuesta. Según una encuesta realizada por APTITUS en el 2018, el 86% de los peruanos está dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Esto indica que en el Perú la fuerza laboral está dispuesta a buscar un nuevo trabajo y dejar de percibir su sueldo mensual por la tranquilidad de su ambiente laboral. 3 El 81% de los peruanos encuestados considera importante el clima organizacional para su desempeño como trabajador, esto quiere decir que, si el trabajador considera que su esfuerzo y dedicación no es reconocido de manera justa, no podrá realizar bien su trabajo. Según la encuesta de APTITUS en el año 2018, el 23% de los empleados en el territorio nacional considera importante que para adquirir un nuevo puesto se debe tener en cuenta el ambiente laboral que hay allí. Un 9% considera que para adquirir un nuevo trabajo deben considerar los horarios flexibles en los trabajos. (APTITUS, 2018) Great Place to Work es una organización que estudia y reconoce los mejores lugares de trabajo del mundo. Cada año trabaja con más de 5.500 organizaciones que representan a más de 10 millones de colaboradores. Según esta

organización los mejores lugares para trabajar se forman en el día a día. El factor común en las relaciones según ellos es la CONFIANZA, los colaboradores de las empresas afirman que un apto lugar de trabajo es donde ellos se sienten en confianza con las demás personas, se sienten orgullosos de trabajar ahí y disfrutan de las personas para las que trabaja. Básicamente se realiza la investigación “relación entre el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de Outsourcing” debido a la necesidad en la búsqueda de la información y la transparencia en la empresa de outsourcing. La investigación concluye que el CO está directamente relacionado al DL, debido a que existe una relación de las variables significativamente.

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Gestión de la Calidad

De acuerdo con Mejías (2018) Gestión de la calidad se conoce como una estrategia de gestión empresarial que consiste en investigar y evaluar el concepto de calidad en todas las etapas del proceso productivo. El propósito es mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos y aumentar la satisfacción del cliente.

Chicana (2017) señala que es un instrumento que va a permitir a una organización planificar, realizar y controlar las actividades necesarias para desarrollar una misión al proporcionar altos estándares de calidad de servicio medidos por métricas de satisfacción del usuario.

La Gestión de calidad, hoy en día es imprescindible para todas las organizaciones grandes o pequeñas, puesto que evitará posibles errores o desviaciones en el proceso de la producción de productos y/o servicios. Asimismo, la buena aplicación de la gestión de calidad nos permitirá reducir los costos de producción ocasionando mejoras en la economía de la empresa.

Según García (2020) históricamente la gestión de calidad ha evolucionado. Las respuestas que dan las organizaciones al tema de la calidad han avanzado en el tiempo. Estas etapas se pueden resumir en tres pasos principales: control, aseguramiento y garantía de calidad.

La Gestión de Calidad y su importancia.

Según Riquelme (2017) menciona que la Gestión de la calidad es un principio para negociar y responder la excelencia en bienes y servicios en los procesos internos de una

empresa. Por otro lado, empresas que utilizan su información para identificar debilidades, deficiencias, potencial de mejora y fortalezas. Esto le ha dado a la empresa la oportunidad de establecer altos estándares y, si es necesario, hacer ajustes para ofrecer a su base de clientes un mayor valor agregado en general.

La gestión de la calidad es importante tal como lo señala el autor Riquelme, quien manifiesta que es un sistema basado en procesos planificados que nos indican cómo actuar en cada situación con el fin de obtener los mejores resultados en los procesos de planificación gracias al seguimiento y mejora continua de nuestra gama de servicios o productos.

Beneficios de la gestión de calidad.

Talavera (2018) dice que las ventajas del beneficio de la gestión de calidad, radica en que engloba un conjunto de normas y estándares internacionales, interdependientes, que promueven el desarrollo de los requerimientos de calidad dentro de una organización. Esto ayuda a garantizar que los productos, servicios y todos los procesos relacionados cumplan con las condiciones requeridas

Principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

- **Cliente Satisfecho:** el objetivo principal implantar un sistema de gestión de la calidad para cumplir con todas las expectativas planteadas por el cliente. Este proceso se encuentra orientado a dicho objetivo.
- **Se obtienen nuevos clientes:** dando cumplimiento de los estándares del Sistema de Gestión de Calidad, va ofrecer la seguridad ante los clientes potenciales.

Principios de la Gestión de la calidad.

Según González (2017) el sistema de gestión de la calidad con o sin certificación, debe documentarse con un manual de calidad y una serie de procedimientos e instrucciones técnicas, asimismo, mediante evaluaciones debe revisarse su cumplimiento.

Ocho principios:

- ***Enfoque al Cliente:*** Toda organización depende de clientes, siendo necesario esforzarse para satisfacer las necesidades y demandas.
- ***Liderazgo:*** Es la persona líder que facilita dentro de una organización, la comunicación, participación, colaboración y trabajo en equipo, creando un ambiente de trabajo saludable.
- ***Alcances del personal:*** En cada nivel del trabajo, considerar a todo el personal que labora y forma parte de la empresa.
- ***Enfoque de proceso:*** Se obtienen de modo eficaz debido a que los recursos disponibles, así como las diversas actividades se gestionan de manera integrada, dando buen resultado.
- ***Sistema de gestión bajo enfoque:*** destinados alcanzar los objetivos, favoreciendo a la eficacia y eficiencia de la empresa.
- ***Mejora continua:*** herramienta necesaria para el logro de los objetivos, así como también sirve para eliminar actividades que no agreguen valor al proceso de trabajo de una empresa.
- ***Enfoque basado en hechos:*** Son decisiones basadas en el análisis lógico e intuitivo de datos e información.

- **Mutuo beneficio con Proveedores:** cooperación beneficiosa para todos, empresa y proveedores para crear valor económico.

Principios de la calidad de Jurand.

Según Cruz (2018) menciona que **Jurand**, señala 3 principios considerados esenciales para obtener una gestión de calidad:

- **Planificación de la Calidad.** El proceso de ente plan la empresa pretende conocer y ubicar el mercado para posesionar sus productos y/o servicios, de igual forma identificar clientes, y mantenerse al día con los cambios de los mercados, de manera que la organización alcance lo planificado.

Durante esta fase se desarrolla todo el diseño del producto y/o servicio ofrecido, de acuerdo con estándares de calidad previamente establecidos en base a estudios de mercado realizados y testeados las características y descripciones de lo ofertado.

- **Control de calidad.** En esta etapa, se establece la aprobación del producto o servicio de parte del consumidor, evaluándose el procedimiento de calidad y se comparan los resultados reales de eficacia planeado. Esto se realiza con la finalidad evitar que salga un mal producto para poder corregir cualquier tipo de deficiencia
- **Mejora de la calidad.** Se aplica cuando se determina el origen de errores que se hayan encontrado en la fabricación de los productos y/o servicios, para mejorarlos, estableciendo una serie de objetivos y crear planes para alcanzarlos

-

Entonces, concluyo que la calidad debe ser planificada, controlada y mejorada Constantemente. Determinar la planificación de la calidad, los parámetros del producto y/o servicio y las características del diseño antes de investigar las necesidades del cliente. Mientras los controles van asegurar la estrategia para la mejora continua de la calidad brindada.

Técnicas de la Gestión de la Calidad.

Boyd (2017) Benchmarking: Es un proceso que utilizan las organizaciones para realizar un análisis comparativo de organizaciones líderes y bien estructuradas, y de este análisis extraer qué errores o malas prácticas está cometiendo la organización, con el fin de realizar mejores prácticas que conduzcan a mejorar la empresa.

En este proceso del Benchmarking servirá para mejorar posibles puntos débiles y poder reforzarlos estableciendo estrategias y metas reales, con la finalidad de posesionarnos

- Benchmarking Competitivo: Su objetivo es medir los productos, servicios, procesos y características de nuestros principales competidores para que podamos compararlos con los nuestros y así identificar y poder aplicar mejoras sobre los competidores.

Calidad Total.

Carrión (2020) menciona que es una apuesta por la mejora continua, con el objetivo de conseguir una calidad óptima en todos los ámbitos. Explica cómo proporcionar el más alto nivel de satisfacción del cliente a través de un producto o servicio. Para lograr la calidad total, todo el producto o servicio debe mejorarse continuamente, logrando así la eficacia del servicio y/o producto de acuerdo a la satisfacción del cliente.

Circulo de la calidad de Edward Deming.

Según Deming la mejora continua está dividida en tres acciones:

- **Planificar:** Establecen las metas, lineamientos y procesos a alcanzar, se necesita conocer sobre la ubicación de la empresa, se proyectan los medios para lograr las metas marcadas.
- **Hacer:** Realiza, acciones correctivas planificadas, ejecutando y aplicando mediante el trabajo.
- **Verificar:** Realiza el seguimiento de resultados que se ha planificado.
- **Actuar:** Resulta cuando el proceso es bueno, procediendo a documentarlos y formalizar el cambio refiriendo lo aprendido, realizando el trabajo de mejora continua.

ISO 9001: Calidad.

Para Luna (2018) la Norma ISO 9001:2015 Es una recopilación de estándares de calidad desarrollados por la Organización Internacional de Normalización. Siendo esta responsable de establecer los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad, ya sea que los bienes o servicios sean ofrecidos por una empresa pública o privada, independientemente de su categoría, tanto con fines de certificación como de conveniencia.

Gestión de la calidad.

Dimensión 1: Enfoque al Cliente.

Según Cortés (2017) debido a que las organizaciones dependen del cliente, se debe garantizar que los objetivos de mejora de la organización correspondan con las expectativas y necesidades de los clientes, superando sus expectativas. Se requieren las

siguientes acciones dentro de su organización para aplicar este principio: ayudará a comprender totalmente las necesidades y expectativas de todos los consumidores, así como de las partes asociadas empresa y cliente. Asimismo, la expectativa de toda empresa, es la comunicación, como la satisfacción del cliente se mide y se actúa en forma inmediata y los procesos relacionados con el cliente.

Indicadores: Enfoque al cliente.

a) **Conocimiento del cliente.**

Según Luna (2018) dice que hay que recordar que el servicio postventa es una gestión que brinda asesoramiento y soluciones de alta calidad a cada cliente de la empresa que interactúa con el cliente, y es una oportunidad para generar satisfacción. La atención al cliente es una oportunidad para generar satisfacción, consistente en la gestión realizada por todos los empleados de una empresa que contacta a los clientes y les brinda asesoramiento y soluciones de calidad.

b) **Satisfacción al cliente.**

Cortés (2017) manifiesta que la satisfacción del cliente establece que es la percepción del cliente y, qué también que se cumplan los requisitos. Las organizaciones no pueden conocer las expectativas del cliente hasta que se entregue el producto o servicio y deben cumplir con las expectativas del cliente. Las quejas por lo general son indicadores que existen una disminución de satisfacción por parte del cliente, sin embargo, el hecho de que no haya insatisfacciones no va significar que el cliente se encuentre satisfecho.

c) **Fidelización al cliente.**

Arenal (2017) dice que captar nuevos clientes. Para lograr la retención de clientes, necesitamos buscar un nuevo valor relacionado con nuestros productos, sentirnos satisfechos y subestimar otras variables como el precio y la distancia que recordamos de la competencia.

Dimensión 2: Liderazgo.

García (2020) Los líderes establecen una unidad de propósito y dirección organizacional. El propósito es crear un ambiente positivo en el que los empleados puedan participar plena y activamente para el logro de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta lo siguiente:

- No estar ajenos a los cambios de la organización saber adecuarse y entenderlos ante cualquier cambio que pudiera suscitarse.
- Contar con una visión concreta a largo plazo de la empresa.
- Motivar la confianza y las buenas relaciones, eliminando el temor a participar en cualquier función.

Indicadores del Liderazgo.

a) **Motivación.**

Se construye en base a confianza, eliminando el miedo a participar en cualquier cargo, reconociendo y recompensado las labores de las personas de la empresa. Los empleados motivados tendrán un mejor desempeño porque estarán más cómodos y serán más efectivos en el trabajo. Refuerza el sentido de pertenencia a la empresa y al equipo. (Rengifo-Barrero et al., 2017).

b) Toma de Decisiones.

Pacheco (2019) el Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) el trabajo del gerente no es solo ordenar y sancionar. Corresponde centrar sus esfuerzos en ayudar a los empleados a hacer un excelente trabajo, tomando medidas inmediatas sobre los defectos, promoviendo el trabajo en equipo y motivando a los trabajadores.

c) Orientación al logro.

Según Cortés (2017) las organizaciones necesitan desarrollar características y niveles relevantes, así como objetivos de calidad para los conocimientos requeridos para su sistema de gestión de calidad. Al planear cómo lograr los objetivos de eficacia, las organizaciones deben tomar las siguientes decisiones como: qué hacer, los recursos necesarios, quien es responsable, cuando se terminará y como se evaluará los resultados.

Variable 2 - Clima Organizacional.

Según Rivera (2018) El clima organizacional consiste en la apreciación de los empleados respecto a las acciones en relación con los demás miembros de la organización, asimismo, también se considera el estado del ambiente, el comportamiento de los colaboradores, las motivaciones, las relaciones de liderazgo, todos estos aspectos van influir en el clima organizacional de la entidad.

Borda (2016) El clima organizacional vinculado al contexto laboral se caracteriza por conjunto de aspectos materiales y aspectos inmateriales contenidos en un organización y por lo tanto va influir en el comportamiento de sus miembros, ya sea en las actitudes, motivaciones y por ende el desempeño de la empresa. Asimismo, puede ser descrito y sentido por las personas.

Sostiene que cuando hablamos de clima organizacional siempre va a predominar la interacción de los empleados con sus compañeros dentro de un ambiente de trabajo, la forma precisa en que efectúan sus cargos, tono de voz cuando se manipula al hablar, comunicación siendo estos la Forma de conocer el entorno laboral. (Uriarte.J.M., 2017).

Características del Clima laboral:

- **Ambiente limpio y agradable:** es importante porque va a formar parte de los trabajadores para que sientan su ambiente de trabajo agradable.
- **Valorar al trabajador:** Es muy significativo la actitud del empleador de reconocer los logros de sus empleados en forma monetaria o reconociendo el desempeño logrado.
- **Comunicación entre los colaboradores:** la comunicación asertiva es muy importante dentro de una organización, el cual fomentara la empatía dentro del ambiente laboral.
- **Practicar la solidaridad:** Es un valor caracterizado por la colaboración mutua entre compañeros de trabajo sin ningún interés generando buena energía laboral.

Dimensiones del Clima Organizacional:

Martínez (2016) señala que tras haber elaborado diferentes estudios asevera considerar 08 dimensiones de acuerdo a distintos autores:

- **Autonomía.**

Cuando los empleados se dan cuenta de que ante una dificultad que ha surgido en su área, son capaces de tomar decisiones sin consultar primero a sus superiores, significa que los trabajadores se dan responsabilidad y toman la iniciativa para buscar soluciones.

- **Apoyo y cooperación.**

Valor que tienen todos los miembros de una empresa aprecian que poseen un buen ambiente de trabajo, cómodo, apoyo mutuo, amistad y lo más importante el trabajo en equipo para la mejora de los objetivos de la institución.

- **Reconocimiento.**

Cuando los empleados al realizar un buen desempeño laboral de acuerdo a los objetivos de la empresa, estos son reconocidos generando satisfacción en el entorno laboral.

- **Estructura y organización.**

En la medida en que exista un buen clima laboral y la dirección encuentre procesos de trabajo apropiados, eficaces y precisos, fuera de restricciones, con la libertad necesaria y sin burocracia.

- **Innovación.**

El grado en que los miembros son libres de expresar y/o sugerir opiniones para mejorar la empresa, los métodos y las habilidades en las que existe el riesgo. Sin embargo, estas decisiones se consideran para el desarrollo del negocio.

- **Equidad y transparencia.**

Cuando los miembros de una empresa tienen la premonición de que todo lo que se hace de manera rutinaria y las normas internas son claras, parciales y no irregulares, en ocasiones que surgen especialmente en función del desempeño de sus funciones.

- **Motivación.**

Se dice cuando los empleados se encuentran encantados por su trabajo, ya que se les brindan estímulos cada vez que logran metas, los mismos que son reconocidos por sus empleadores. Asimismo, para este reconocimiento, se evalúa el desempeño laboral de cada individuo.

- **Liderazgo.**

Cómo se siente el empleado acerca de la relación entre el gerente y todos los miembros de la organización, observando la conducta, el compromiso y la lealtad del gerente hacia los empleados.

Clima organizacional su importancia.

Un buen clima organizacional es importante, porque ayudará a alcanzar los objetivos de la empresa de manera rápida y segura. Debiendo alcanzar una visión de ganador. Los empleados que están contentos con su ambiente laboral, rinden más de lo que necesitan. Por otro lado, si fuera un ambiente desagradable, esto tendría resultados negativos implicando la reducción de la producción, baja de las ventas, estrés del trabajador y, en muchos casos, relación con el despido y/o renuncias inmediatas que afectaría el negocio.

Dimensión 1. Comportamiento Organizacional.

Según Robbins (2017) el comportamiento organizacional involucra el estudio de los individuos inmersa en una organización y de qué forma su conducta afecta el desempeño de la misma. De manera similar, el comportamiento organizacional examina las relaciones interpersonales relacionadas con el empleo, el trabajo, la rotación de empleados, las ausencias, el desempeño, la productividad y la gestión.

Concluyo, que el comportamiento organizacional envuelve temas fundamentales como: motivación, actitud, poder, comunicación, aprendizaje, conflicto del líder.

Indicadores del comportamiento organizacional:

- **Relaciones interpersonales:**

Según Raffino (2020) son relaciones que se forman y mantienen con otras personas para satisfacer necesidades. Compartir emociones, conocimientos y experiencias entre personas en momentos específicos. Apoyándose en pilares básicos como la motivación para el buen funcionamiento de una organización.

- **Comunicación:**

Gonzales (2018) dice que se define la comunicación organizacional, también conocida como comunicación empresarial o corporativa, ayuda a diseñar procesos dentro de una empresa, optimizar y orientar los mensajes de la organización a los grupos objetivo. teniendo, como elementos: el emisor: persona que va a emitir o codificar el recado, receptor: personal que va a recibir o decodificar el envío del mensaje, mensaje: información que se le hace llegar a la persona, canal: la forma que transmite el mensaje y el código: reglas o signos que forman el mensaje.

Dimensión 2. Cooperación organizacional.

Navarro (2017) La colaboración a manera de estrategia de cambio y perspectivas organizacionales posibilita conexiones que conectan a las organizaciones con el entorno social, económico, y empresarial. Estas conexiones incluyen el intercambio de conocimientos, habilidades, recursos e ideas creativas entre empleados de una organización.

Indicadores de la cooperación organizacional.

a) Solidaridad:

Se dice referente al apoyo que uno brinda a alguna personal sin beneficio alguno. Significativamente, es uno de los valores que benefician a las empresas y siendo esto un acto afectivo de poder colaborar con los demás, incluso en escenarios difíciles. Asimismo, representa la base de varios valores humanos, tal como amistad, compañerismo, lealtad. (Parke y Seo, 2017)

b) Trabajo en equipo:

Ser capaz de conseguir, desarrollarse e inspirar a nivel personal o profesional, como parte de las habilidades de un individuo. Del mismo modo, trabajar en equipo consiste en aportar conocimientos, prácticas y destrezas. Un equipo es un grupo en el que las energías individuales producen mayores resultados que van a sumar a alcanzar los objetivos de la empresa. (Terán et al.,2017)

2.3 Marco conceptual.

Gestión de la calidad.

Cortés (2017) Incluye generalmente conjunto de normas en el proceso del desarrollo de políticas y objetivos, de la planificación, control, aseguramiento de la mejora de la calidad, que pueden impactar la capacidad de la organización, de manera que se cumpla con la satisfacción de las necesidades del cliente.

Gestión de calidad, reúne conjuntos de herramientas y acciones, como único objetivo evitar posibles desviaciones o errores en un proceso de producción, buscando garantizar la calidad del producto, por eso se dice que es importante la gestión de calidad dentro de una organización.

Clima Organizacional.

Reátegui (2017) Señala que un buen clima organizacional se traduce en una conducta organizacional que conduce a un trabajo eficaz y productivo, razón por la cual los empleados pueden hacer un mejor trabajo, debido a que sus necesidades están satisfechas y así, incrementar la productividad y manteniendo un clima laboral favorable en la organización.

Cuando se habla de clima en una organización, refiere a las características que se tiene en un ambiente de trabajo positivo o negativo, cuando es positivo va a generar beneficios para los empleados como para la empresa, sin embargo, si es negativo va a conducir a pérdidas, gastos, conflictos etc. que pueden llevar a una organización incluso a la quiebra.

Liderazgo:

Según Carrión (2020) el líder afirma ser la primera persona en motivar de manera general la calidad de la empresa. Mostrando sus condiciones de liderazgo para el desarrollo del trabajo desde la perspectiva necesaria. Necesitan estar seguros de que este cambio fundamental en la cultura corporativa debe continuar a mediano y largo plazo.

También, son prácticas que un individuo posee para influir de manera asertiva a un grupo de individuos, para que realicen sus trabajos con entusiasmo y se logre los objetivos y metas de la organización.

Mypes.

Según Gutiérrez (2019) afirma que las pequeñas empresas son reconocidas como entidades productoras de riqueza que pueden ser establecidas por personas naturales o jurídicas. Puede incorporarse en cualquier forma de organización y puede hacer negocios en cualquier dirección, siempre que esté regulada y cumpla con la ley aplicable. Su objeto primordial siempre ha sido la extracción, transformación, producción y ejecución del comercio de bienes y servicios.

Las Mypes son una economía integrada por personas naturales o jurídicas dentro de una organización o gestión prescrita por la ley vigente, que tiene por objeto la realización de las acciones de extracción de productos, conversión, producción, comercialización o prestación de servicios de desarrollo.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández (2017) indica que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean Hipótesis. Según sea su tipo de estudio las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación, sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar la relación causa efecto requieren formular Hipótesis.

Por lo tanto, en este estudio de investigación: *Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022*, no planteó la formulación de Hipótesis, dado que fue una investigación de diseño descriptivo-de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue: No Experimental – Transversal-Descriptiva de Propuesta.

No experimental.

Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que las investigaciones no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

El estudio fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a las variables Gestión de calidad y clima organizacional en las Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Solamente se describieron conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal.

Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño de la investigación será transversal porque quienes indican que un estudio es de diseño transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. El objetivo es Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo.

Fue transversal, porque el estudio de investigación: Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir,

calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin.

Descriptivo.

Según los autores Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que las investigaciones descriptivas tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

La investigación se aplicó de nivel descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables gestión de calidad y clima organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Propuesta.

La investigación fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora para los resultados de la investigación denominada: *Propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022*, a fin de que el propietario pueda tomar en cuenta la propuesta de plan de mejora.

4.2. Población y Muestra.

Población

Según Cárdenas (2018) manifiesta que el universo o población de estudio es el conjunto de actores (personas, organizaciones, países, etc.) que comparten alguna/s característica/s y que son aquellas unidades de análisis con los que se responderá la pregunta de investigación.

La población se utilizó para ambas variables Gestión de la Calidad y Clima Organizacional, y estuvo conformada por 06 trabajadores de la Microempresa de Venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022,

Muestra.

Para Cárdenas (2018) manifiesta que la muestra es un número reducido de actores tomados de esa población. Estudiamos muestras debido a la imposibilidad de estudiar toda la población o universo. El objetivo principal del muestreo es la posibilidad de generalizar, es decir, extraer conclusiones generales basadas solo en el estudio de unos cuantos casos.

La muestra fue para ambas variables Gestión de la Calidad y Clima Organizacional, y estuvo conformado por el 100% de la población, es decir por 06 trabajadores de la Microempresa de Venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Variable 1y 2: Gestión de calidad y Clima Organizacional

Criterios de Inclusión:

- Gerente de la Mype
- El administrador-
- Trabajadores

Criterios de exclusión:

- personal de seguridad
- clientes
- proveedores

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD	El autor nos da a conocer que la gestión de la calidad es un conjunto de procedimientos destinados al enfoque al cliente y el Liderazgo dentro una organización, estableciendo políticas y objetivos para lograr las metas planificadas. Mejías (2019)	Enfoque al Cliente. Cortés, J. M. (2017) dice que las empresas dependen de sus clientes, por lo tanto, es necesario comprender sus necesidades presentes y futuras, para lo cual se deberá cumplir con sus expectativas, contando con el conocimiento, satisfacción y fidelización de los clientes	Conocimiento del Cliente	1. ¿Cree Ud., que la empresa cumple con las expectativas de sus clientes? 2. ¿Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente?	Trabajadores	LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Satisfacción del Cliente	3. ¿la empresa realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado? 4. ¿Está conforme con el producto que ofrece al cliente?		
			Fidelización del cliente	5. ¿Aplica un programa de fidelización hacia su cliente? 6. ¿Al momento que el cliente presenta una queja se brinda la solución inmediata?		
		Liderazgo. García, A. (2020) señala que el objetivo del Líder de una organización, es crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente tomado buenas decisiones, motivando para el logro de los objetivos de la organización.	Motivación	7. ¿La empresa brinda reconocimiento cuando un trabajador logra buen rendimiento en su trabajo? 8. ¿La empresa presenta continuamente programas de capacitación al personal?		
			Toma de decisiones	9. ¿La empresa toma decisiones asertivas para la continuidad de la actividad comercial? 10. ¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa		
			Orientación al logro	11. ¿La empresa establece procedimientos para mejorar la gestión de la organización? 12. ¿Tiene conocimientos de los objetivos y metas de la empresa?		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Rivera-Porras et al. (2018), el clima organizacional está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus acciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, comportamiento organizacional, cooperación, practicada por los colaboradores, en función de los valores o características de la organización.	-Comportamiento Organizacional Según Briones y Arteaga (2016) va a permitir alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en las empresas. Esto muestra que, al momento de buscar mejorar el desempeño de la empresa u organización, el comportamiento organizacional juega un rol importante, mediante las relaciones interpersonales, liderazgo y la comunicación.	Relaciones Interpersonales	13. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo? 14. ¿La empresa mantiene una buena relación con los trabajadores?	Trabajadores	LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Comunicación	15. ¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente su trabajo? 16. ¿Considera que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?		
		-Cooperación Lozano (2017) manifiesta que las personas deben conectarse con la realidad para tener una mejor organización o empresa, si fallan las personas, falla todo dentro del desarrollo organizacional. Por eso es necesario considerar aspectos significativos que son solidaridad, empatía y trabajo en equipo, para lograr un equilibrio para el desarrollo de la organización.	Solidaridad	17. ¿Siente apoyo de sus compañeros ante cualquier dificultad que se presente? 18. ¿La empresa motiva la solidaridad entre los trabajadores y jefes?		
			Trabajo en equipo	19. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa? 20. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área de trabajo?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

Se empleó para el desarrollo de datos, la utilización de la técnica de la encuesta.

Según Salas (2020) manifiesta que es la técnica más empleada en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales. Se utilizó para el recojo de información de 06 trabajadores de la microempresa MYS Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. respecto a características de Gestión de calidad y Clima organizacional.

Instrumento.

Según Leo (2021) manifiesta que el cuestionario permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado con 20 preguntas. Las primeras 12 preguntas estuvieron dirigidas a Gestión de calidad y los 8 últimas a Clima organizacional, aplicado a los trabajadores microempresa MYS Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022

4.5 Plan de Análisis.

Según Fresno (2019) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, dichas operaciones no pueden definirse previamente ya que la recolección de datos puede revelar ciertas dificultades y responde las preguntas principales de la encuesta.

Después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis, por lo cual se realizó la tabulación de los resultados de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se calculó de ambas variables las frecuencias y porcentajes y se empleó el programa Microsoft Excel. Posteriormente se realizó el análisis e interpretación de los datos recopilados, a través de la encuesta, también se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción digital de trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para presentar el trabajo de investigación final, así como también se utilizó el programa Turnitin para verificar que no existiera plagio en la investigación, finalmente se utilizó el programa Power Point para la presentación de la ponencia.

4.6 Matriz de Consistencia.

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e Instrumento	Plan de Análisis
Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de Venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022.	¿Cuál es la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022	<p>Objetivo General Establecer una propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Variable 1: Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del enfoque al cliente de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022. - Describir las características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022. <p>Variable 2: Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del comportamiento organizacional del clima organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022. - Describir las características de cooperación del clima organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022. <p>“Elaborar una propuesta de un Plan de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de Venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022. “</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Variable 2</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental-</p> <p>Transversal-</p> <p>Descriptivo de Propuesta</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por N= 06 trabajadores de la Microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por n= 06 trabajadores de la Microempresa M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Word - Excel - Power - Point - Turnitin

4.7 Principios éticos

El comité Institucional de Ética en Investigación (2019) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se deben cumplir con los siguientes principios:

Protección a las personas: Se respetó la confiabilidad, privacidad respetando la dignidad de cada participante que respondieron de carácter voluntario. Asimismo, se solicitó mediante documento la autorización respectiva.

Libre participacion y derecho de estar informado: Se solicitó la autorización a los trabajadores de la MYPE, mediante el consentimiento informado para el recojo de información el mismo que se hizo de conocimiento oportunamente.

Beneficencia no maleficencia: Se respetó a quienes cooperaron en el suministro de información y me esforcé por brindarles la mayor confianza posible al recopilar datos de la investigación, sin perjudicar a la empresa.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad. - Utilicé papeles reciclados, asimismo, la encuesta lo realicé vía online, contribuyendo con el medio ambiente, también tuve cuidado con el ahorro de la energía eléctrica.

Principio de Justicia: A todos los participantes se trató por igual con respeto, mediante un trato cordial y adecuado durante el proceso de recopilación de datos, tomando todas las precauciones.

Integridad científica:

Se aplicó velando por la integridad y dignidad de todos los individuos que se les solicitó la información siempre con responsabilidad, así como los resultados reales. Es decir, se prestó una atención cuidadosa para garantizar la fiabilidad de los datos recabados.

Principios de Confidencialidad: En la encuesta que se recabó se garantizó la confiabilidad de los datos, tan solo se difundió la información autorizada por el titular de MYPE en investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1:

Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Característica de Enfoque al cliente	N	%
La empresa cumple con las expectativas de sus clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente		
Nunca	5	83.33
Muy pocas veces	1	16.67
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
Realiza evaluaciones para medir el servicio brindado es el adecuado		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	6.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Está conforme con el producto que ofrece al cliente		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	100.00
Total	6	100.00

Continúa...

Tabla 1:

Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Característica de Enfoque al cliente	Concluye ...	
	N	%
Aplica programa de fidelización hacia el cliente		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	33.33
Algunas veces	4	66.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
Ante una queja del cliente se brinda solución inmediata		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

Tabla 2:

Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Características del Liderazgo	N	%
Se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	66.67
Algunas veces	2	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
Realiza programas para capacitación del personal		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Se toma decisiones asertivas para la actividad comercial		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	100.00
Total	6	100.00
Se toma decisiones oportunas en la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	100.00
Total	6	100.00
Se establece procedimientos de mejoras de gestión organizacional		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Continúa...

Tabla 2:

Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Características del Liderazgo	Concluye...	
	N	%
Los objetivos y metas son claros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

Tabla 3:

Características del comportamiento organización en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Características del Comportamiento organizacional	N	%
Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Se mantiene buena relación entre los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
La información que se recibe es oportuna y adecuada		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	100.00
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

Tabla 4:

Características de cooperación en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Característica de Cooperación	N	%
Existe apoyo de sus compañeros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	83.33
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
Se motiva la solidaridad entre trabajadores y jefes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	50.00
Algunas veces	2	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
Se practica un buen clima laboral en la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	50.00
Casi siempre	2	33.33
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

Tabla 5:

Propuesta de un Plan de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de Venta de Prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
Satisfacción del cliente	83.33 % Nunca aplican encuestas para conocer la satisfacción del cliente	Por falta de información oportuna e involucrarse con las necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Baja productividad - Bajo rendimiento económico - Clientes insatisfechos 	Realizar encuestas para recoger la opinión de los clientes y determinar si se encuentran satisfechos con la atención y servicio	Gerente
Programa de fidelización	66.67% Algunas veces aplican programas de fidelización	Falta de información de programas a utilizar para la fidelización del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de identificación de los clientes - Potenciar las ventas - Logro del posicionamiento de la marca del producto en el mercado comercial. - Pocos clientes 	Definir estrategias dentro del plan de trabajo programas de fidelización para conocer mejor y segmentar a los clientes.	
Reconocimiento al trabajador	66.67 % Muy pocas veces reconocen el logro de los trabajadores	Los líderes no reconocen los logros de sus trabajadores. Trabajadores desmotivados	<ul style="list-style-type: none"> - Baja productividad - No se cumplen los objetivos - Fuga de talento - Ausencia de compromiso con la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y celebrar los con frecuencias los logros de los trabajadores - Mantener una constante retroalimentación con los trabajadores - Planificar presupuesto para motivar a los trabajadores 	
Apoyo entre compañeros	83.33 % Muy pocas veces existe apoyo entre compañeros	Cada uno trabaja por su cuenta, falta de compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés laboral - Metas de ventas no cumplidas - Ausentismo laboral - Conflictos con los 	<ul style="list-style-type: none"> - Construir grupos de trabajo - Gestionar asertivamente un conflicto - Propiciar un ambiente creativo - Promover que todos se 	

			compañeros	conozcan	
Solidaridad entre trabajadores	50 % Muy pocas veces se motiva la solidaridad	Los líderes no motivan la solidaridad, no son empáticos con el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Egoísmo - Individualismo - Poca empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el compañerismo - Comunicación efectiva - Motivar el sentimiento de pertenencia - Fomentar la empatía 	Gerente y trabajadores
Clima laboral	50 % existe buen clima laboral	Falta de compañerismo, solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores poco valorados - Poco compañerismo - Falta de solidaridad - Ambiente de trabajo inadecuado 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar confianza entre jefes y trabajadores - Impulsar medidas saludables - Fomentar el respeto y la igualdad - Hacer que los trabajadores se sientan escuchados - Crear un ambiente adecuado - Realizar reuniones periódicas 	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los trabajadores de la empresa

5.2 Análisis de resultados.

Tabla 1. Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

La empresa cumple con las expectativas de sus clientes: El 83.33 % manifiestan que siempre se cumple con las expectativas de los clientes (**Tabla 1**) esto se fundamenta con la información obtenida del libro del autor Cortés (2017) *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*, en el cual señala que las organizaciones dependen del cliente por lo que se debe garantizar que los objetivos de mejora del servicio corresponda de acuerdo a las necesidades del mismo. Esto demuestra que una buena gestión de atención con asesoramiento y soluciones de calidad brindada a cada cliente será la oportunidad para generar satisfacción en ello y por ende disminuirá la insatisfacción de nuestro cliente.

Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente: El 83.33 % de encuestados manifestó que nunca realizan encuestas para conocer la satisfacción de los clientes (Tabla 1) este resultado coincide con lo encontrado en la investigación desarrollada por Liñán (2018), quien señala que 66.66% nunca realizan encuestas para conocer la satisfacción de sus clientes; Esto demuestra la falta de gestión dentro de los procesos de mejora, dado que no se emplean encuestas para medir el grado de satisfacción del cliente, información valiosa que permitirá adaptar los productos y mejorar el servicio que se ofrece y de esta manera poder lograr la fidelización de la marca del producto.

Realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado: el 83.33 % de los encuestados manifiestan que siempre realizan evaluaciones para medir el servicio (Tabla 1) Esto se coincide con la información encontrada en el libro de Carrión (2020). *Introducción a la gestión de la calidad.*, en el que señala que para lograr la calidad total

del servicio y/o producto debería realizarse periódicamente evaluaciones de medición de servicio para saber el grado de satisfacción del cliente y de esta manera continuamente ir mejorando, logrando así la eficacia del servicio y/o producto. Esto demuestra que importante es que las organizaciones deben considerar el uso de un instrumento de evaluación para conocer si el servicio que se brinda es el adecuado y poder plantear propuestas de mejoras.

Está conforme con el producto que ofrece al cliente: el 100% contestó que casi siempre (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Figueroa (2020) quien indica que 92.3% de los clientes están satisfechos con los productos ofrecidos por la empresa. Esto evidencia que la mayoría de los productos son inspeccionados mediante controles de calidad y su estado debe ser aprobado antes de la entrega al cliente.

Aplica programas de fidelización hacia los clientes: un 66.67% manifestó que algunas veces se aplican programas de fidelización (Tabla 1) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación desarrollada por Hilario (2019) quien señala que el 60% siempre utiliza como herramienta fundamental la comunicación para la fidelización de los clientes. Lo que demuestra que es necesario implementar programas de clientes basados en puntos, estableciendo beneficios, brindando atención personalizada, de esta manera servirá para el crecimiento del negocio.

Ante la queja del cliente se brinda solución inmediata: el 83.33% indicaron que siempre atienden y dan solución ante quejas de los clientes (Tabla 1) esto coincide con lo encontrado en la investigación desarrollada por Erazo (2019) el 93.75% casi siempre brinda atención inmediata ante una queja. Esto demuestra que existe una

buena gestión en la empresa lo que permitirá el incremento de clientes y rentabilidad para la empresa.

Tabla 2: Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador: el 66.67% respondieron que muy pocas veces, el 33.33% algunas veces ofrecen el reconocimiento al trabajador (Tabla 2) Esto demuestra la falta de liderazgo en la empresa, dado que el reconocimiento es una de las claves para que el trabajador se sienta que su esfuerzo es valorado y eso incrementara la productividad en la empresa.

Realiza programas para capacitación del personal: El 88.33% indicaron que siempre se realizan programas de capacitación (Tabla 2). Esto resultados coincide con la investigación desarrollada por Quispe (2020), quien señala que el 100% de su personal ha recibido capacitaciones por lo que conocen bien los procesos de gestión de calidad. Esto demuestra que, si existe en la empresa un plan estratégico, toda vez que la capacitación juega un papel primordial con la finalidad que adquirir conocimientos y habilidades para la mejor atención al cliente y en el entorno laboral y así lograr los objetivos planificados.

Se toma decisiones asertivas para la actividad comercial: el 100% de los trabajadores respondieron que si se toma decisiones asertivas (Tabla 2) Esto demuestra que en la empresa se desarrolla estrategias de gestión para fortalecer las metas y objetivos establecidos, incrementando así la rentabilidad de la empresa.

Se toma decisiones oportunas en la empresa: el 100% de los trabajadores manifiestan que si se toma oportunamente decisiones (Tabla 2) Esto demuestra que existe una buena gerencia estratégica, dado que se toman decisiones asertivas, obteniendo, procesando y analizando toda la información interna y externa para medir la situación y nivel de competitividad de la empresa con el fin de anticiparse y poder resolver elestratégicamente ante un problema que pudiera existir dentro de la empresa.

Se establece procedimientos de mejoras de gestión organizacional: el 83.33% de los trabajadores contestaron que, si se establece mejoras, mientras que el 16.67% casi siempre (Tabla 2). Esto demuestra que, si se implementan los procesos de gestión de calidad permitiendo a la empresa la estructura organizacional basada en conocimientos de la situación real de la empresa siempre orientada a la calidad de cada uno de los niveles, teniendo en cuenta las metas y objetivos establecidos.

Los objetivos y metas son claros: el 83.33% de los trabajadores manifestaron que siempre son claros, mientras el 16.67% manifiestan casi siempre (Tabla 2). Esto demuestra que la dirección de la empresa tiene conocimiento de gestión empresarial, teniendo claro las políticas de gestión, misión y visión enfocado a los objetivos y metas que van a constituir el propósito de acciones, de aquello que quiere lograr mediante un plan de análisis interno y externo.

Tabla 3: Características del comportamiento organización en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo: El 83.33 % de los trabajadores manifestaron que si estan a gusto con sus compañeros, mientras el 16.67 % casi siempre

se siente a gusto (Tabla 3). Esto demuestra que en la empresa los trabajadores se sienten bien con sus compañeros dado que pasan largas jornadas de trabajo, siendo este de importancia dado que un trabajador a gusto aumenta la productividad de la empresa.

Se mantienen buena relación entre trabajadores y jefes: El 83.33 % de los trabajadores indicaron que siempre hay buena relación (Tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación desarrollada por Urcia (2016) quien señala que el 77% existe siempre buena relación entre los trabajadores y jefes. Esto demuestra que existe buenas relaciones entre jefes y empleados lo cual es muy importante para las empresas; asimismo, existe un buen liderazgo que imparte comunicación, compromiso y todo esto reflejara en la productividad, motivación del personal en mejoras de la empresa.

La información que se recibe es oportuna y adecuada: El 83.33% de los trabajadores respondieron que siempre reciben oportunamente la información, mientras que el 16.67% casi siempre reciben en forma oportuna la información (Tabla 3). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación desarrollada por Domínguez (2018) quien señala que el 67% de los empleados siempre reciben y cuentan con la información necesaria para cumplir con su trabajo (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores conocen y reciben oportunamente la información que permitirá a los colaboradores realizar un buen trabajo eficiente que atiendan a las necesidades de los clientes, asimismo esto ayudará a lograr las metas y objetivos organizacionales.

Los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos: El 100% de los trabajadores siempre manifiestan que los mecanismos de comunicación son efectivos (Tabla 3). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación desarrollada por Pillaca (2019) quien señala que el 77.78% siempre existe una comunicación eficiente. Pero contrasta con

la tesis de Pastor (2018) quien encontró que el 83.40% presenta un nivel de comunicación regular. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores reciben buenos mecanismos de comunicación favoreciendo la gestión empresarial a través de estrategias y canales de comunicación efectivas que se propicia a nivel interno, una mayor productividad con mejores resultados.

Tabla 4: Características de cooperación en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Existe apoyo de sus compañeros: El 83.33 % de los trabajadores respondieron que muy pocas veces existe apoyo entre compañeros, mientras que el 16.67% de trabajadores contestaron que casi siempre existe apoyo de sus compañeros (Tabla 4) Esto demuestra que en la empresa la mayoría de los colaboradores no existe el apoyo de compañeros, lo cual se tiene que mejorar al 100% , dado que la colaboración y apoyo en el centro de trabajo puede estimular la innovación, mejorarla productividad y aumentar la satisfacción del equipo de trabajo. En tal sentido el directivo tiene que implementar correctamente las acciones de mejora positivamente en la organización.

Se motiva la solidaridad entre trabajadores y jefes: El 50% de los trabajadores indicaron que muy pocas veces, mientras que el 33.33 algunas veces, el 16.67 siempre se motiva la solidaridad. Esto demuestra que hay una debilidad en el clima organizacional por lo que la empresa deberá trabajar a mejorar la solidaridad en el entorno laboral, reforzando la comunicación efectiva entre los empleados, más trabajo en equipo, creando sentimiento de pertenencia es decir haciéndoles sentir que forman parte de un equipo de trabajo.

Se practica un buen clima laboral en la empresa: El 50% de los trabajadores indican que algunas veces se practica el clima laboral (Tabla 4) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación desarrollada por Pastor (2018) quien señala que el 55.60% es regular el clima laboral. Pero se contrasta con la tesis de Peralta (2019) quien encontró que es buena. Esto demuestra que la mayoría relativa se practica un buen clima laboral, sin embargo, la empresa debe enfocarse a practicar al 100% un buen clima laboral como estrategia para su desarrollo.

Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza: El 83.33% de los trabajadores indican que siempre están satisfechos con sus actividades, sin embargo, el 16.67% casi siempre se encuentran satisfechos (Tabla 4): Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos por lo que la calidad de liderazgo de los directivos es buena determinando la satisfacción laboral de los trabajadores y para los objetivos de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se encontró que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre la empresa cumple con las expectativas del cliente, nunca aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes, siempre realizan evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado. Asimismo, la totalidad de los trabajadores siempre están conforme con el producto que ofrecen al cliente. También, la mayoría algunas veces aplican programa de fidelización al cliente y siempre brinda soluciones ante una queja del cliente.

Se concluye que la mayoría muy pocas veces brindan reconocimiento ante el logro de los trabajadores, siempre realizan programas para capacitación al personal. Asimismo, la totalidad siempre toman decisiones asertivas para la actividad comercial, siempre se toman decisiones oportunas en la gestión de la empresa. La mayoría siempre establecen procedimientos de mejoras de gestión organización en la organización, la mayoría siempre tienen los objetivos y metas claras.

Se obtuvo que la mayoría siempre se sienten a gusto con los compañeros de trabajo, siempre se mantienen buena relación entre los trabajadores y jefes, siempre se recibe la información oportuna y adecuada y la Totalidad siempre utiliza mecanismos de comunicación efectivos.

Asimismo, la mayoría muy pocas veces existe apoyo entre compañeros. La mayoría relativa muy pocas veces se motiva la solidaridad ente trabajadores y jefes, algunas veces se practica un buen clima laboral y la mayoría siempre se encuentra satisfecho con las actividades que realizan.

Concluida la investigación y, de acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa se puede afirmar que existe debilidades en el aspecto de gestión de calidad y clima organización habiendo mucho que mejorar al respecto, por lo que se elabora la propuesta de mejora en los problemas encontradas que deberán ser fortalecidas y mejoradas. Para la cual se propone, mejorar los procesos de la gestión mediante planes estratégicos para asegurar el buen servicio al cliente. Asimismo, fortalecer el clima laboral dentro de la organización.

ASPECTO COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Para la variable: Gestión de la Calidad.

- Elaborar encuestas que permitan recoger las opiniones de los clientes para conocer y determinar el nivel de satisfacción de los mismos.
- Implementar programas de fidelización, diseñando estrategias como ofreciendo descuentos exclusivos, beneficios adicionales, programas de puntos por compras frecuentes para posteriores canjes de algún beneficio por ser cliente continuo, superando así las expectativas y lograr la fidelización para mejora de la empresa.
- Diseñar un plan de reconocimiento a los trabajadores alineados a la cultura organizacional de la empresa, en el cual permita premiar el esfuerzo de los colaboradores aumentando así su nivel de motivación de cada uno de ellos, como: empleado del mes, felicitar en público por los logros, felicitación escrita y otros “Un empleado reconocido, es un empleado feliz”.

Para la variable: Clima Organizacional

- Incentivar el compañerismo y trabajo en equipo, propiciando respeto, la empatía, comunicación efectiva, hacer que todos se conozcan, ambientes laborales creativos. Todas estas acciones de mejora son fundamentales para promover el apoyo entre compañeros.
- Desarrollar la comunicación entre los trabajadores mediante grupos de trabajos, buscando la cooperación entre ellos, trabajar la empatía logrando que todo el personal se sume a la causa de otra o de otras a pesar de que con esto no necesariamente se pueda

beneficiar a si mismo, de lo contrario será en beneficio de la empresa por cuanto ayudará a mantener un buen clima y con ello lograr los objetivos y metas de la empresa.

- Elaborar un plan de acción para el clima laboral de la empresa teniendo en cuenta las siguientes acciones de mejora, aumentar la satisfacción laboral a través del reconocimiento, crear ambiente favorable, impulsar la solidaridad, apoyo entre los compañeros, con la finalidad de evitar el ausentismo laboral y así mejorar la productividad de la empresa.

-

**PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO
M Y S PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L, DISTRITO LOS OLIVOS,
LIMA, 2022**

1.- Datos Generales

Nombre o razón social: M Y S PROTECCIÓN LABORAL
E.I.R.L

Giro de la Empresa: Comercio

Nombre del representante: CPC Jaime Mori Mendoza

Historia

La empresa MYS Protección Laboral EIRL, creada el 01 de marzo de 2018, ubicada en la Mza. a Lote. 17 urbanización: Hijos de Taurija (Altura Cuadra 7 Av. Angelica Gamarra del distrito / Ciudad: Los Olivos Departamento: Lima, Perú, debido a la oportunidad generada por la demanda de las empresas de artículos de cuero, un joven emprendedor junto con su familia, crea la empresa dirigida a especializarse en la venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, en 1998 resuelven entrar al mercado de ventas al por menor y poco a poco fue creciendo las ventas al por mayor, debido a la aceptación en el mercado local, logro obtener cartera de clientes Asimismo, constantemente realizaron campañas de publicidad, teniendo la aceptación de clientes, siendo su expectativa importar a nivel nacional las ventas .

2.- Misión

Somos una empresa innovadora y competitiva orientada a la relación cercana con el cliente, comercializamos venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, con el objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes, brindándoles productos de calidad.

3.- Visión

Ser reconocido como una compañía líder en la venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, ofreciendo productos de calidad, además de poder expandir las ventas a nivel nacional e internacional, estableciendo redes propias de tiendas, brindando a los clientes servicio de calidad cada vez mayor, manteniéndonos y al mismo tiempo competir en el mercado nacional con mejores precios de acorde al mercado.

4.- Valores

Es significativo e importante impartir valores en una organización que servirán y guiarán las acciones de los trabajadores de la empresa, como:

- ✓ Respeto: Dentro de una empresa se asume como un valor central de la relación entre gerentes, empleados y clientes, como una ventaja competitiva de acorde con las expectativas del cliente.
- ✓ Puntualidad: Unos de los valores importante, dado que es el respeto a las disposiciones de ingreso y salida de una empresa, así como el saber cumplir con la atención con la hora de envío del servicio de los productos comprometidos con los clientes.
- ✓ Responsabilidad: En una empresa la responsabilidad es cumplir con los deberes y tener cuidado al tomar una decisión o hacer algo.
- ✓ Trabajo en equipo: Es muy importante dado que dentro de la empresa se generará la integración de cada uno de los trabajadores así como de los ejecutivos, obteniendo resultados positivos en cumplimientos de los objetivos de la empresa.

- ✓ Honestidad: dentro de una organización va orientado a todos los actores que integran las labores, así como a los clientes promoviendo la verdad como herramienta fundamental para crear confianza y credibilidad a la empresa.

5.- Objetivos organizacionales

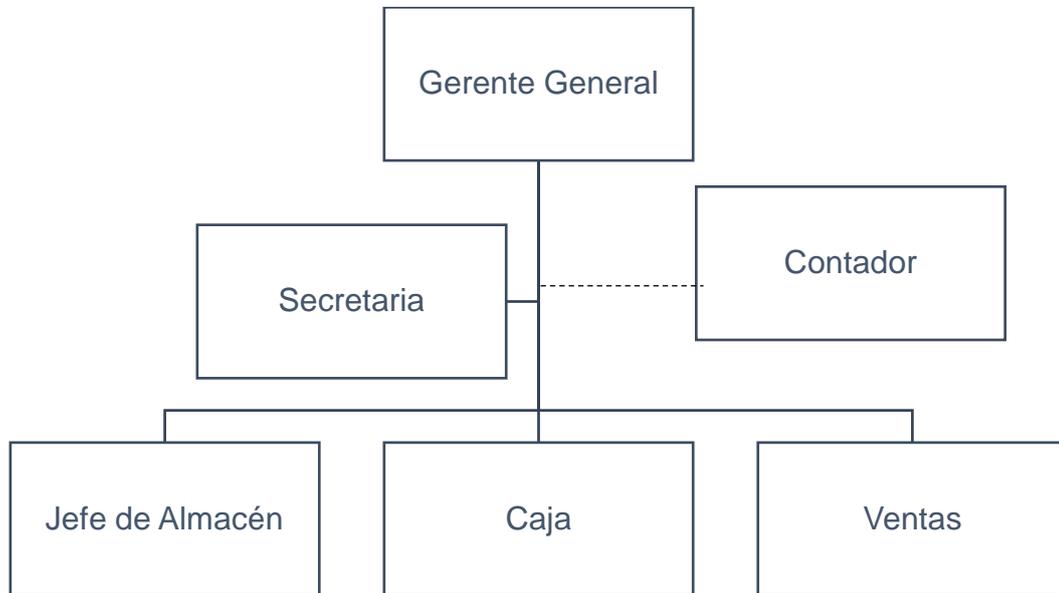
- Incrementar las ventas en un 15% del año anterior
- Obtener mejor rendimiento laboral en un 20% más que el año anterior
- Reducir y mejorar las quejas de los clientes

6.- Producto o servicio

Empresa M Y S PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L dentro del mercado peruano activo, ubicada distrito Los Olivos, Lima, dedicada a la venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, en comercios especializados (minería)

7.- Estructura Organizacional

7.1 Organigrama



7.2 Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia como gerente de tienda - Capacidades de liderazgo y orientación comercial - Capacidad de gestión de clientes - Capacidades organizativas - Grado en Administración de Empresas o un campo pertinente - Conocimientos en computación - Proactivo dinamico, responsable, - Trabajo a presión y en equipo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar los presupuestos de ventas - Establecer metas y objetivos - Pronosticar las ventas - Definir los objetivos de cada vendedor - Motivar a su equipo de trabajo y otros del cargo
Órgano de apoyo - Contador	
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contador Público Colegiado - Experiencia en el cargo de Contador mínimo 2 años.

	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y experiencia en aplicación de leyes contables - Manejo en administración de personal - Edad entre 30 a 50 años - Conocimientos en computación - Proactivo dinamico, responsable, - Trabajo a presión y en equipo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar los estados financieros - Manejar y elaboras los balances de los libros contables. - Analizar, registrar y gestionar los ingresos y egresos. - Proporcionar asesoría tributaria
Cargo	Secretaria
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de Secretaria Ejecutiva - Experiencia mínimo 1 año - Conocimiento en computación - Capacidades comunicativas escrita y verbales - Trabajo a presión
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de ingresos de documentos - Mantener actualizado y organizado el archivo - Redactar documentos - Atender y registrar llamadas telefónicas - Orientar a los visitantes a la empresa - Organizar reuniones de negocios - Atención al público
Area de Almacén	
Cargo	Jefe de Almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de Logística o Administración de Empresas - Experiencia mínimo 1 año - Experiencia demostrable como Jefe de Almacén. - Experiencia en procedimientos de gestión de almacenes - Experiencia práctica con software de gestión de almacén y bases de datos. - Capacidad de liderazgo
Funciones	Planificación, dirección, coordinación de las actividades de abastecimiento, como la recepción, distribución, reposición, almacenamiento y distribución de los materiales y productos dentro de la empresa
Area de Caja	
Cargo	Cajera
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos en Manejo de Sistema de Caja - Cursos de atención al usuario - Conocimiento de Ofimática

	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en atención a clientes y manejo de efectivo - Experiencia mínima de seis (06) meses al cargo de cajera - Edad. Entre 20 y 50 años
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, - Facilitar transacciones - Promover los servicios bancarios - Atención al cliente - Y otras responsabilidades acordes con el cargo.
Area de Ventas	
Cargo	Vendedora
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Edad de 20 a 40 - Estudios técnicos completo - Conocimiento de computación (indispensable) - Experiencia de seis (06) meses como vendedor - Excelente atención al cliente
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar las ventas de productos - Asesorar cordialmente al cliente para que pueda realiza la compra de los productos - Otras funciones asignadas por la empresa

8. Diagnóstico general (Análisis FODA)

ANALISIS FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Captación de clientes por venta online</p> <p>O2. Mercado insatisfecho</p> <p>O3. Existen entidades bancarias que facilitan créditos las microempresas</p> <p>O4. Impacto positivo de las redes sociales para la publicidad de los productos</p> <p>O5. Competidores cercanos y nuevos en el rubro</p>	<p>A1. Inestabilidad económica</p> <p>A2. Alta rivalidad de competidores actuales</p> <p>A3. Inseguridad ciudadana</p> <p>A4. Promociones de otras empresas</p> <p>A5. Variedad de productos en otras empresas</p>
Fortalezas	Estrategia F-O	Estrategia F-A
<p>F1. Experiencia en el rubro de ventas</p> <p>F2. Ubicación favorable</p> <p>F3. Local propio</p> <p>F4. Cuenta con productos que requieren los clientes</p> <p>F5. Negocio formal</p>	<p>- (F1, O1, O4) De acuerdo a la experiencia de ventas utilizar la tecnología mediante páginas online para captar e incrementar más clientes.</p> <p>- (F2, O5) la buena ubicación de la empresa y competidores nuevos, servirá para incursionar nuevos modelos de productos.</p> <p>- (F5, O3) Aprovechar que la empresa es formal para requerir prestamos de entidades bancarias.</p> <p>- (F4, O2) Se cuenta con productos según necesidades de los clientes, continuar elaborando ofertas, promociones para conseguir un mercado satisfecho.</p> <p>-</p>	<p>(F1., F5, A2, A4) Continuar mejorando las estrategias de ventas y el reconocimiento en el mercado</p> <p>(F2, F3, A3) implementar la seguridad del local para dar confianza a los clientes.</p> <p>(F4, A5) Continuar innovando los productos según necesidades de los clientes para competir en el mercado comercial.</p>
Debilidades	Estrategia D-O	Estrategia D-A
<p>D1. Empresa nueva</p> <p>D2. No cuenta con servicio delivery</p> <p>D3. Recursos financieros limitados para el desarrollo de promociones</p>	<p>(D2, O5) Implementar el servicio delivery para generar ingresos y competir con la competencia</p> <p>(D1, D3, O3) Requerir préstamos a entidades financieras para el desarrollo de promociones de los productos</p>	<p>(D1, A1) En lo posible minimizar los gastos en la empresa</p> <p>D2, D4, A5) Mejorar la distribución de los productos; así como innovar la calidad de los artículos de ventas para el posicionamiento en el mercado e implementar el servicio de delivery.</p>

<p>D4. Inadecuada distribución de los productos</p> <p>D5. Poca publicidad</p>	<p>D4.O2) Elaborar plan de logística para una adecuada distribución de productos para satisfacción de los clientes</p> <p>(D5,O1, O4) Incrementar la publicidad a través de redes sociales</p>	<p>(D3, D5,A4) elaborar plan de marketing a través de la redes sociales, anunciando promociones ofertas etc.</p>
--	--	--

9. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema
Satisfacción del cliente	83.33 % Nunca aplican encuestas para conocer la satisfacción del cliente	Por falta de información oportuna e involucrarse con las necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Baja productividad - Bajo rendimiento económico - Clientes insatisfechos
Programa de fidelización	66.67% Algunas veces aplican programas de fidelización	Falta de información de programas a utilizar para la fidelización del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de identificación de los clientes - Potenciar las ventas - Logro del posicionamiento de la marca del producto en el mercado comercial. - Pocos clientes
Reconocimiento al trabajador	66.67 % reconocen el logro de los trabajadores	Los líderes no reconocen los logros de sus trabajadores, debido a que manifiestan que es parte del trabajo encomendado	<ul style="list-style-type: none"> - Baja productividad - No se cumplen los objetivos - Fuga de talento - Ausencia de compromiso con la empresa
Apoyo entre compañeros	83.33 % Existe apoyo entre compañeros	Cada uno trabaja por su cuenta, falta de compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés laboral - Metas de ventas no cumplidas - Ausentismo laboral - Conflictos con los compañeros
Solidaridad entre trabajadores	50 % Muy pocas veces se motiva la solidaridad	Los líderes no motivan la solidaridad, no son empáticos con el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Egoísmo - Individualismo - Poca empatía
Clima laboral	50 % existe buen clima laboral	Falta de compañerismo, solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores poco valorados - Poco compañerismo - Falta de solidaridad - Ambiente de trabajo inadecuado

10. Problemas.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
Satisfacción del cliente	83.33 % Nunca aplican encuestas para conocer la satisfacción del cliente	Por falta de información oportuna e involucrarse con las necesidades de los clientes
Programa de fidelización	66.67% Algunas veces aplican programas de fidelización	Falta de información de programas a utilizar para la fidelización del cliente
Reconocimiento al trabajador	66.67 % reconocen el logro de los trabajadores	Los líderes no reconocen los logros de sus trabajadores, debido a que manifiestan que es parte del trabajo encomendado
Apoyo entre compañeros	83.33 % Existe apoyo entre compañeros	Cada uno trabaja por su cuenta, falta de compromiso laboral
Solidaridad entre trabajadores	50 % Muy pocas veces se motiva la solidaridad	Los líderes no motivan la solidaridad, no son empáticos con el personal
Clima laboral	50 % existe buen clima laboral	Falta de compañerismo, solidaridad

11. Establecer solución.

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Satisfacción del cliente	83.33 % Nunca aplican encuestas para conocer la satisfacción del cliente	Realizar encuestas para recoger la opinión de los clientes y determinar si se encuentran satisfechos con la atención y servicio
Programa de fidelización	66.67% Algunas veces aplican programas de fidelización	Definir estrategias dentro del plan de trabajo programas de fidelización para conocer mejor y segmentar a los clientes.
Reconocimiento al trabajador	66.67 % reconocen el logro de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y celebrar los con frecuencias los logros de los trabajadores - Mantener una constante retroalimentación con los trabajadores - Planificar presupuesto para motivar a los trabajadores
Apoyo entre compañeros	83.33 % Existe apoyo entre compañeros	<ul style="list-style-type: none"> - Construir grupos de trabajo - Gestionar asertivamente un conflicto - Propiciar un ambiente creativo - Promover que todos se conozcan
Solidaridad entre trabajadores	50 % Muy pocas veces se motiva la solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el compañerismo - Comunicación efectiva - Motivar el sentimiento de pertenencia - Fomentar la empatía
Clima laboral	50 % existe buen clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Generar confianza entre jefes y trabajadores - Impulsar medidas saludables - Fomentar el respeto y la igualdad - Hacer que los trabajadores se sientan escuchados - Crear un ambiente adecuado - Realizar reuniones periódicas

12. Recursos para implementación de las estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humano	Económico	Tecnológico	Tiempo
	Realizar encuestas para recoger la opinión de los clientes y determinar si se encuentran satisfechos con la atención y servicio	Gerente	200.00	Internet Computadora	2 meses
	Definir estrategias dentro del plan de trabajo programas de fidelización para conocer mejor y segmentar a los clientes.	Gerente	200.00	Internet Computadora	2 meses
	- Reconocer y celebrar los con frecuencias los logros de los trabajadores - Mantener una constante retroalimentación con los trabajadores Planificar presupuesto para motivar a los trabajadores	Gerente	300.00	Internet Computadora	3 meses
	- Construir grupos de trabajo - Gestionar asertivamente un conflicto - Propiciar un ambiente creativo - Promover que todos se conozcan	Gerente y trabajadores	200.00	Internet Computadora	4 meses
	- Fomentar el compañerismo - Comunicación efectiva - Motivar el sentimiento de pertenencia Fomentar la empatía	Gerente y trabajadores	400.00	Internet Computadora	4 meses
	- Generar confianza entre jefes y trabajadores - Impulsar medidas saludables - Fomentar el respeto y la igualdad - Hacer que los trabajadores se sientan escuchados - Crear un ambiente adecuado Realizar reuniones periódicas	Gerente y trabajadores	500.00	Internet Computadora	4 meses

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenal Laza, C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Logroño, Spain: Editorial Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44237?page=10>.
- Alvarado, Hurtado & Yávar. (2017). *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%2CCCLIMA%20LABORAL.pdf>
- Becerra(2019)*ATENCION CLIENTE BECERRA CRUZ NATALY YESENIA.pdf(840.9Kb)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20288>
- BBVA. (28 de Mayo de 2021). <https://www.bbva.com>. Obtenido de Pymes y mypes: en qué se diferencian: <https://www.bbva.com/es/pymes-y-mypes-en-que-se-diferencian/>
- Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral- Universidad Nacional de Educacion a Distancia*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843?prev=as>
- Cardenas, E. M. (2019). *La Gestión de la Calidad y su influencia en los Beneficios de las Mypes del Sector Servicio - Rubro Transporte de Pasajeros, del Distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11242>
- Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=17>.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, Spain: Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=26>.
- Cruz Rodríguez, E. (2018). *Evaluación de la satisfacción del cliente en el hotel Brisas Guardalavaca*. Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial, Universidad de Holguin-Cuba, Ingeniería Industrial, Holguin. Obtenido de <https://repositorio.uho.edu.cu/xmlui/bitstream/handle/uho/4608/ELIANET%20CRUZ%20RODRIGUEZ%20c3%20baltima%20version.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chicana, G. (2017).** *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chihuan, Y. S. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las MYPES del sector servicios, dirigido a transporte, provincia de Ambo, año 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20422>
- Chuctaya, E. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pallpata Cusco*. Tesis de maestría, Lima. Obtenido de 32 <http://https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3248>
- Espinoza, J. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte, 2016*. Lima: Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/727/Jenny_Tesis_Maestr%C3%ADA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Figuroa & Lemus (2020) *diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa COVAL SA bajo la norma NTC ISO 9001: 2015*. <http://hdl.handle.net/11634/32026>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de investigación: así de fácil*. El Cid Editor. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/98278>
- García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá, Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110?page=40>.
- González Molina, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Logroño, Spain: Editorial Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=58>.
- González, F. (2018). *¿Qué es la Comunicación?* Obtenido de <https://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacion-segun-diferentes-autores>
- Gutiérrez, F. (2019). *Concepto de Pequeña y Mediana Empresa: clasificación y beneficios*. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/408030337>
- Gregosz, D. (2021). *La Fuerza de la Innovación y el Emprendimiento ¿Es probable que Latinoamérica se suba al carro de las sociedades del conocimiento?* https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=b240d8af-e21b-1387-f750-a15763106dd3&groupId=2520388
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2751>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2017). *Metodología de la investigación (4a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hilario, N. (2019), *gestión de calidad en la capacitación de la Mype, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca*, estudio de caso: nuevo milenio: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16238/GESTI%c3%93N_CALIDAD_CAPACITACI%c3%93N_MYPE_%20HILARIO_GUTIERREZ_NADIA_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Huamani , E. (2019), *Propuesta de mejora en atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial – rubro panaderías*, caso: panadería la merced y punto: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17123/ATENCI%c3%93N_CLIENTE_GESTI%c3%93N_CALIDAD_MYPES_HUAMANI_ATOCCSA_EDITH_MARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Judmir (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Autónoma del Perú <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1027>
- Liñán, M. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, centro comercial los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018*. Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú <https://hdl.handle.net/20.500.13032/13119>
- Leo, T. P. (2021). *¿Qué es el cuestionario en una investigación?* Recuperado de: <https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores>
- Luna, (2018). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis de licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperada el 21 de noviembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039880>
- Medina, N. (2019). *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las Mype rubro abarrotos mercado de Castilla Piura, año 2019*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11453>
- Mejías, A. (2018). *Gestión de la Calidad*. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Navarro, (2017). *Definición de Cooperación*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cooperacion.php>
- Pacheco, J. (2019). *Clima Organizacional (definición, efectos, características)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/>

- Parra y Picay (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras una mirada en Ecuador*. Dominio de las Ciencias. Universidad de Ecuador. 6, 1118–1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Parke y Seo (2017) García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá, Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110?page=32>.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, Lima 2017. Tesis de grado, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGui11%20c3%a9n.pdf
- Peralta, P. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4347?locale-attribute=en>
- Pillaca, J. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/clima_laboral_comunicacion_pillaca_soto_jhoselyn_rosmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pillaca. (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. Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/clima_laboral_comunicacion_pillaca_soto_jhoselyn_rosmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinaloa M (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL* de la provincia de Bolívar (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas). <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27619>
- Quispe (2020). *Gestión de Calidad en La Capacitación y Plan de Mejora en las Micros y Pequeñas Empresas Del Sector Manufacturera - Rubro Fabricación de Calzado*. Tesis Licenciatura, Universidad Católica Los Angeles De Chimbote, Ciencias Contables Financieras Y Administrativas, Trujillo. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24537/GESTION_DE_CALIDAD_MARTINEZ_%20RAMIREZ_STEPHANY_%20LIZBETH.pdf?sequence=1
- Ramírez, J. (2017). *Importancia del ciclo de servicio en las mypes y microempresas familiares*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/importancia-del-ciclo-de-servicio-en-las-mypes-y-microempresas-familiares/>
- Raffino, M. (2020). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://concepto.de/relacionesinterpersonales>

- Riquelme, M. (2017). *La importancia de la gestión de la calidad*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>.
- Reátegui, S. S. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017.” <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725>
- Rengifo-Barrero et al., (2017). Desde la perspectiva GARCÍA RUBIANO, M. VESGA RODRÍGUEZ, J. J.; GÓMEZ RADA, C. A. *Clima organizacional: teoría y práctica*. ed. Bogotá: Universidad Católica de Colombia, 2020. 91 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110?page=41>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. Sicha, [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS %20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)
- Rodríguez, C. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bazar tiendas de regalos del casco urbano distrito de Chimbote, 2017*, (tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14385>
- Salas, D. (2020). *La encuesta y el cuestionario*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Salirrosas, R. (2019). *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Tienda de Venta de Calzado para Damas, Distrito de Callería, Año 2019*. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11595/GESTION_CALIDAD_MYPES_SALIRROSAS_RIOS_RITA.pdf?sequence=1&is Allowed y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11595/GESTION_CALIDAD_MYPES_SALIRROSAS_RIOS_RITA.pdf?sequence=1&isAllowed y)
- SIMETRICAL. (2017). *La situación del clima laboral en México*. *Revista Mexicana*, 1_2 . Stokoe, <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- SUNAT. (2018). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Talavera, E. (2018). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>
- Tuesta (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59267>
- Trelles Chamba, J. E., & Varas Campos, A. G. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia comercial de representaciones dial S.R.L en la Ciudad de Trujillo, en el año 2017*. [Tesis para

obtener el título profesional de administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/>

ULADECH. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Uriarte.J.M. (31 2022 de mayo de 2017). *Clima Organizacional. Caracteristicas.co*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>

Urcia, D. G. (2016). *Influencia de clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los a trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015*. Trujillo: Universidad de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8046>

_Valdi, K. (2021). <https://pdfcoffee.com/>. Obtenido de El Origen de Las Mypes: <https://pdfcoffee.com/el-origen-de-las-mypes-3-pdf-free.html>

Vásquez E. (2016). *Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno Arequipa – Puno 2015*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2858>

Villatoro, s. J. (febrero de 2016). "*Clima Organizacional En Colaboradores De Pastelería Doña Estercita Del Departamento De Huehuetenago*". Recuperado el 2019, de Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Tesis de Grado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/VillatoroJose.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2022														
		Mes I				Mes II				Mes III				Mes IV		
		Mes: Julio				Mes Agosto				Mes: Setiembre				Mes: octubre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	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							
8	Ejecución de la metodología									X						
9	Resultados de la investigación									X	X					
10	Conclusiones y recomendaciones										X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X				
12	Reacción del informe final											X	X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto Desembolsables (Estudiantes)			
Categoría	Base	% ó Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	20.00	3	65.00
• Fotocopias	10.00	7	70.00
• Empastado	25.00	3	75.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	3	60.00
• Lapiceros	2.00	1	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			272.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	10	50.00
Sub total			50.00
Total, de presupuesto desembolsable			372.00
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Numero	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital)	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			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			37,852

Anexo 3:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Señor CPC
JAIIME MORI MENDOZA
Representante de M Y S Protección Laboral E.I.R.L.,
Distrito Los Olivos, Lima
Presente. -

*Revisado
10.08.2022*

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la carta tiene por finalidad presentarme, **TRUJILLO MENDOZA RITA GLORIA** con código de matrícula N° 5011171044, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", durante los 4 meses (Julio- Octubre) del presente año.

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

Atentamente,

TRUJILLO MENDOZA RITA GLORIA

DNI N° 06795710

Código: 5011171044

Anexo 4:



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@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: Jaime Mori Mendoza

Fecha: 15 de julio de 2022

Correo electrónico: indproper@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

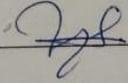
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

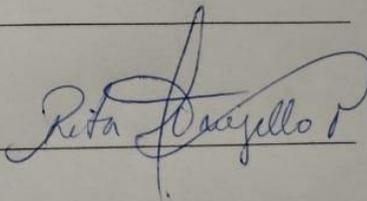
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhancarlo Mogo T.

Fecha: 15/08/2022

Correo electrónico: visio_24@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L., Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@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: José Antonio Vargas Huana

Fecha: 15/08/2022

Correo electrónico: juvarena@hotmail.com

Firma del participante: Vargas

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Rita Trujillo



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@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.

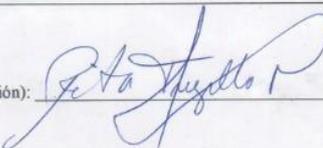
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Victor Javier Uara Acero

Fecha: 15/08/2022

Correo electrónico: varita26@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@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: Jacqueline Pizarro Nuñez

Fecha: 15/08/2022

Correo electrónico: jacqueline2374@hotmail.

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: "Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022", y es dirigido por la estudiante Rita Gloria Trujillo Mendoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022. Para ello, se le invita a participar en una Encuesta online que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un archivo digital de la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo gloriatruji67@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: ADONIS AMAYA LUIS P.

Fecha: 15/08/2022

Correo electrónico: adonis_lui_07@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 5:

Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario que será aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

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

Respecto a la Variable: Gestión de Calidad

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	Ítems				Alternativa
V1: Gestión de Calidad					
D1: Enfoque al cliente (Conocimiento del cliente, satisfacción el cliente, fidelización del cliente)					
1	¿Cree Ud., que la empresa cumple con las expectativas de sus clientes?				1 2 3 4 5
2	¿Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente?				1 2 3 4 5
3	¿La empresa realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado?				1 2 3 4 5
4	¿Está conforme con el producto que ofrece al cliente?				1 2 3 4 5
5	¿Aplica un programa de fidelización hacia su cliente?				1 2 3 4 5
6	¿Al momento que el cliente presenta una queja se brinda la solución inmediata?				1 2 3 4 5
D2: Liderazgo (Motivación, toma de decisiones, orientación al logro)					
7	¿La empresa brinda reconocimiento cuando un trabajador logra buen rendimiento en su trabajo?				1 2 3 4 5
8	¿La empresa realiza programas de capacitación para el personal?				1 2 3 4 5
9	¿La empresa toma decisiones asertivas para la continuidad de la actividad comercial.?				1 2 3 4 5
10	¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?				1 2 3 4 5
11	¿La empresa establece procedimientos para mejorar la gestión de la organización?				1 2 3 4 5
12	¿Tiene conocimientos de los objetivos y metas de la empresa?				1 2 3 4 5

Respecto a la variable Clima Laboral

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)					
	Ítems					Alternativa				
V2: Clima Laboral										
D1: Comportamiento Organizacional (Relaciones interpersonales, Comunicación)										
1	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?					1	2	3	4	5
2	¿La empresa mantiene una buena relación con los trabajadores?					1	2	3	4	5
3	¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente su trabajo?					1	2	3	4	5
4	¿Considera que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?					1	2	3	4	5
D2: Cooperación (Solidaridad, trabajo en equipo)										
5	¿Siente apoyo de sus compañeros ante cualquier dificultad que se presente?					1	2	3	4	5
6	¿La empresa motiva la solidaridad entre los trabajadores y jefes?					1	2	3	4	5
7	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?					1	2	3	4	5
8	¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su area de trabajo?					1	2	3	4	5

Gracias...

Anexo 6:

Validación de Expertos.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZENOZAIN CORDERO, CARMEN

1.2. Grado Académico: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: TRUJILLO MENDOZA RITA GLORIA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 VARIABLE: 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: ENFOQUE AL CLIENTE								
1.	¿Cree Ud., que la empresa cumple con las expectativas de sus clientes?		X		X		X	
2.	¿Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente		X		X		X	
3.	¿La empresa realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado?		X		X		X	
4.	¿Está conforme con el producto que ofrece al cliente?		X		X		X	
5.	¿Aplica un programa de fidelización hacia su cliente?		X		X		X	
6.	¿Al momento que el cliente presenta una queja se brinda la solución inmediata?		X		X		X	
Dimensión 2: LIDERAZGO								
7.	¿La empresa brinda reconocimiento cuando un trabajador logra buen rendimiento en su trabajo?		X		X		X	
8.	¿La empresa presenta continuamente programas de capacitación al personal?		X		X		X	
9.	¿La empresa toma decisiones asertivas para la continuidad de la actividad comercial.?		X		X		X	
10.	¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?		X		X		X	
11.	¿La empresa establece procedimientos para mejorar la gestión de la organización?		X		X		X	
12.	¿Tiene conocimientos de los objetivos y metas de la empresa?		X		X		X	

Ítems correspondientes al Instrumento 2 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

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: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
13. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
14. ¿La empresa mantiene una buena relación con los trabajadores?	X		X		X		
15. ¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
16. ¿Considera que los mecanismos de Comunicación utilizados son efectivos?	X		X		X		
Dimensión 2: COOPERACIÓN							
17. ¿Siente apoyo de sus compañeros ante cualquier dificultad que se presente?	X		X		X		
18. ¿La empresa motiva la solidaridad entre los trabajadores y jefes?	X		X		X		
19. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X		X		X		
20. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área de trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS ESTA

APROBADO


 Carmen Rosa Zenoain Cordero
 Dra. En Administración
 DNI N° 09536732
 Teléfono: 999169642
 CLAD N° 07172

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: ADMINISTRADOR

1.4. Institución donde labora: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO ARGENTINA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: TRUJILLO MENDOZA RITA GLORIA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 VARIABLE: 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: ENFOQUE AL CLIENTE							
1. ¿Cree Ud., que la empresa cumple con las expectativas de sus clientes?	X		X		X		
2. ¿Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente?	X		X		X		
3. ¿La empresa realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado?	X		X		X		
4. ¿Está conforme con el producto que ofrece al cliente?	X		X		X		
5. ¿Aplica un programa de fidelización hacia su cliente?	X		X		X		
6. ¿Al momento que el cliente presenta una queja se brinda la solución inmediata?	X		X		X		
Dimensión 2: LIDERAZGO							
7. ¿La empresa brinda reconocimiento cuando un trabajador logra buen rendimiento en su trabajo?	X		X		X		
8. ¿La empresa presenta continuamente programas de capacitación al personal?	X		X		X		
9. ¿La empresa toma decisiones asertivas para la continuidad de la actividad comercial.?	X		X		X		
10. ¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?	X		X		X		
11. ¿La empresa establece procedimientos para mejorar la gestión de la organización?	X		X		X		
12. ¿Tiene conocimientos de los objetivos y metas de la empresa?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

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: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
13. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
14. ¿La empresa mantiene una buena relación con los trabajadores?	X		X		X		
15. ¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
16. ¿Considera que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?	X		X		X		
Dimensión 2: COOPERACIÓN							
17. ¿Siente apoyo de sus compañeros ante cualquier dificultad que se presente?	X		X		X		
18. ¿La empresa motiva la solidaridad entre los trabajadores y jefes?	X		X		X		
19. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X		X		X		
20. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área de trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mgt. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
DNI N° 07535731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** MINO ASENCIO MARÍA ISABEL

1.2. **Grado Académico:** DOCTORA

1.3. **Profesión:** LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

1.4. **Institución donde labora:** ULADECH CATOLICA

1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE

1.6. **Denominación del instrumento:** ENCUESTA

1.7. **Autor del instrumento:** TRUJILLO MENDOZA RITA GLORIA

1.8. **Carrera:** ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 VARIABLE: 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: ENFOQUE AL CLIENTE							
1. ¿Cree Ud., que la empresa cumple con las expectativas de sus clientes?	X		X		X		
2. ¿Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente?	X		X		X		
3. ¿La empresa realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado?	X		X		X		
4. ¿Está conforme con el producto que ofrece al cliente?	X		X		X		
5. ¿Aplica un programa de fidelización hacia su cliente?	X		X		X		
6. ¿Al momento que el cliente presenta una queja se brinda la solución inmediata?	X		X		X		
Dimensión 2: LIDERAZGO							
7. ¿La empresa brinda reconocimiento cuando un trabajador logra buen rendimiento en su trabajo?	X		X		X		
8. ¿La empresa presenta continuamente programas de capacitación al personal?	X		X		X		
9. ¿La empresa toma decisiones asertivas para la continuidad de la actividad comercial.?	X		X		X		
10. ¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?	X		X		X		
11. ¿La empresa establece procedimientos para mejorar la gestión de la organización?	X		X		X		

12. ¿Tiene conocimientos de los objetivos y metas de la empresa?	X		X		X	
--	---	--	---	--	---	--

Ítems correspondientes al Instrumento 2 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

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: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
13. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
14. ¿La empresa mantiene una buena relación con los trabajadores?	X		X		X		
15. ¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
16. ¿Considera que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?	X		X		X		
Dimensión 2: COOPERACIÓN							
17. ¿Siente apoyo de sus compañeros ante cualquier dificultad que se presente?	X		X		X		
18. ¿La empresa motiva la solidaridad entre los trabajadores y jefes?	X		X		X		
19. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X		X		X		
20. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área de trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma
Dra. María Isabel Mino Asencio
DNI N° 18136783

Anexo 7.

Ficha REMYPE de la Empresa



CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20602846629	M Y S PROTECCION LABORAL E.I.R.L.	13/04/2020	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	16/04/2020	ACREDITADO	-----	-----

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

Anexo 8:

Hoja de tabulación.

Tabla 1:

Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa cumple con las expectativas de sus clientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100.00
Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente	Nunca	IIII	5	83.33
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIIII	6	100.00
Realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100.00
Está conforme con el producto que ofrece al cliente	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIIII	6	100.00
	Total	IIIII	6	100.00

Continua...

Tabla 1.

Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Concluye.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aplica programa de fidelización hacia el cliente	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	Algunas veces	III	4	66.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	6	100.00
Ante una queja del cliente se brinda solución inmediata	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIII	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L. Distrito Los Olivos, Lima, 2022

Tabla 2:

Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	IIII	4	66.67
	Algunas veces	II	2	33.33
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	total	IIIII	6	100.00
Realiza programas para capacitación del personal	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100
Se toma decisiones asertivas para la actividad comercial	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIIII	6	100.00
	Total	IIIII	6	100.00
Se toma decisiones oportunas en la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIIII	6	100.00
	Total	IIIII	6	100.00

Tabla 2:

Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

Concluye.

<i>Se establece procedimientos de mejoras de gestión organizacional</i>	<i>Nunca</i>	-	0	0.00
	<i>Muy pocas veces</i>	-	0	0.00
	<i>Algunas veces</i>	-	0	0.00
	<i>Casi siempre</i>	I	1	16.67
	<i>Siempre</i>	IIIII	5	83.33
	<i>Total</i>	IIIII	6	100.00
<i>Los objetivos y metas son claros</i>	<i>Nunca</i>	-	0	0.00
	<i>Muy pocas veces</i>	-	0	0.00
	<i>Algunas veces</i>	-	0	0.00
	<i>Casi siempre</i>	I	1	16.67
	<i>Siempre</i>	IIIII	5	83.33
	<i>Total</i>	IIIII	6	100.00

Tabla 3:

Características del comportamiento organización en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

<i>Pregunta</i>	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100.00
Se mantiene buena relación entre los trabajadores	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100.00
La información que se recibe es oportuna y adecuada	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIIII	6	100.00
Los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIIII	6	100.00
	Total	IIIII	6	100.00

Tabla 4:

Características de cooperación en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

<i>Pregunta</i>	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Existe apoyo de sus compañeros	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	IIII	5	83.33
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	6	100.00
Se motiva la solidaridad entre trabajadores y jefes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	III	3	50.00
	Algunas veces	II	2	33.33
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIII	6	100.00
Se practica un buen clima laboral en la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	III	3	50.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIII	6	100.00
Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIII	6	100.00

Anexo 9 FIGURAS

Características del Enfoque al Cliente de la Gestión de Calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

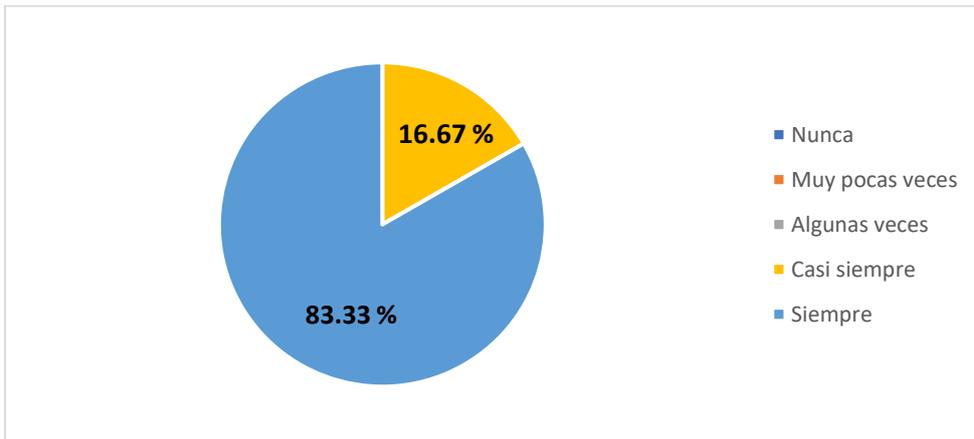


Figura 1: La empresa cumple con las expectativas de sus clientes

Fuente: Tabla 1

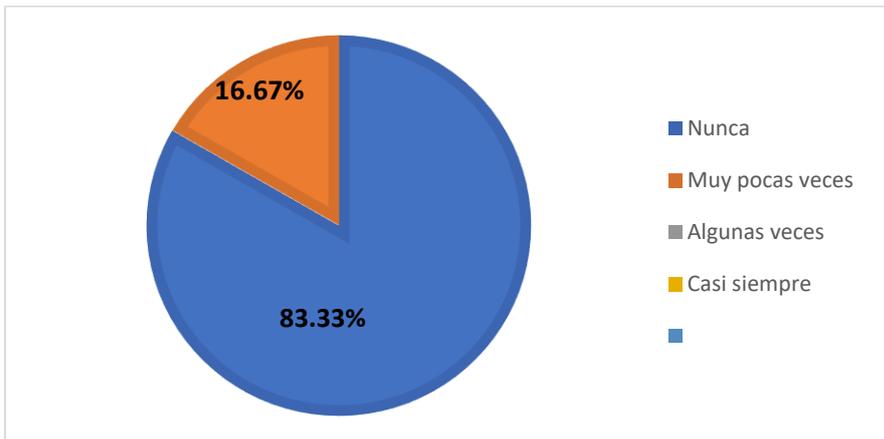


Figura 2 : Aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 1

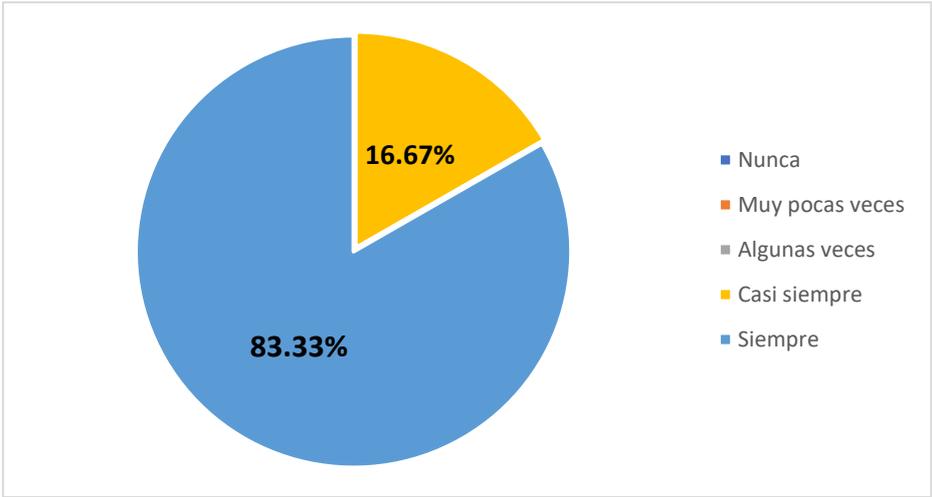


Figura 3: Realiza evaluaciones para medir si el servicio brindado es el adecuado

Fuente: Tabla 1

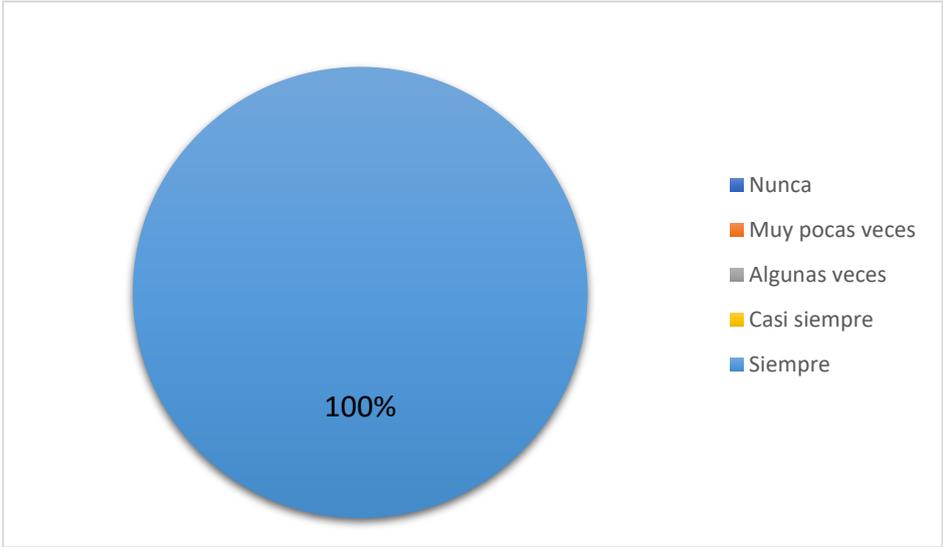


Figura 4: Está conforme con el producto que ofrece al cliente

Fuente: Tabla 1

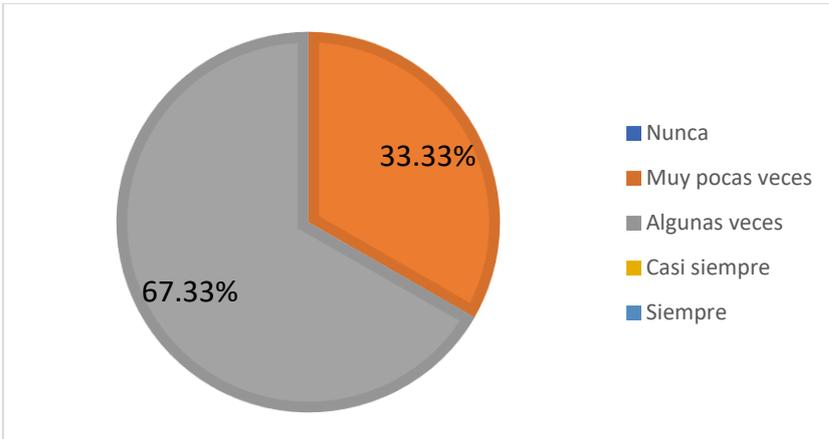


Figura 5: Aplica programa de fidelización hacia el cliente

Fuente: Tabla 1

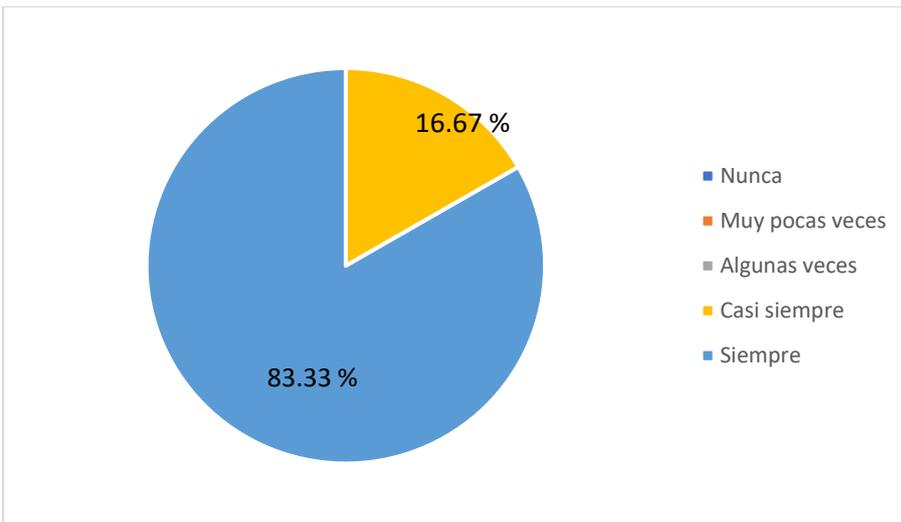


Figura 6: Ante una queja del cliente se brinda solución inmediata

Fuente: Tabla 1

Características del Liderazgo de la gestión de calidad en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

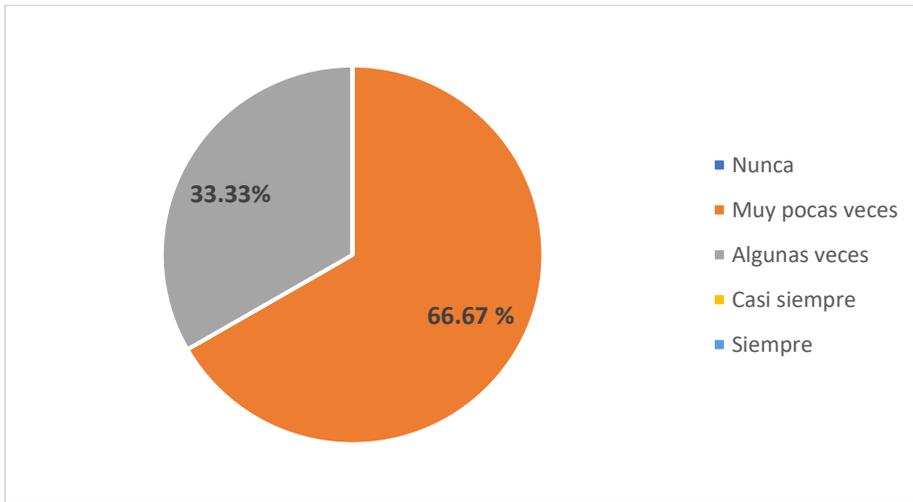


Figura 7: Se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador

Fuente: Tabla 2

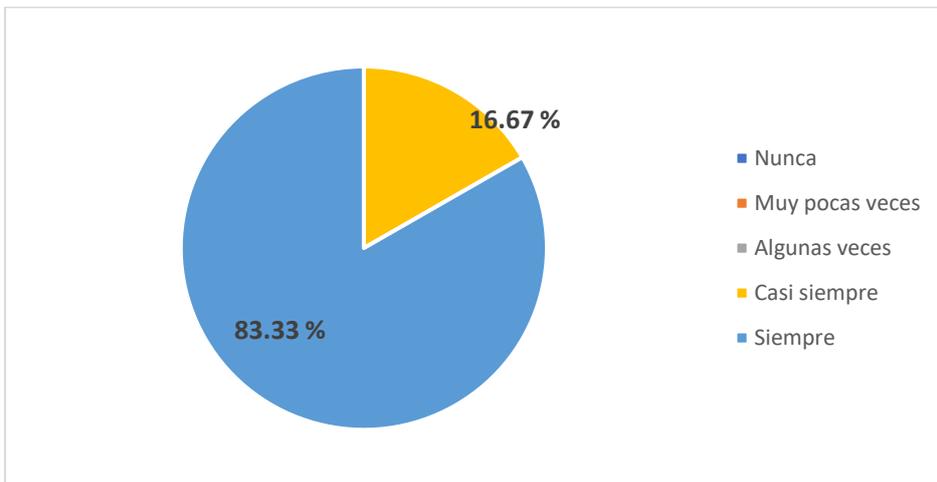


Figura 8: Realiza programas para capacitación del personal

Fuente: Tabla 2

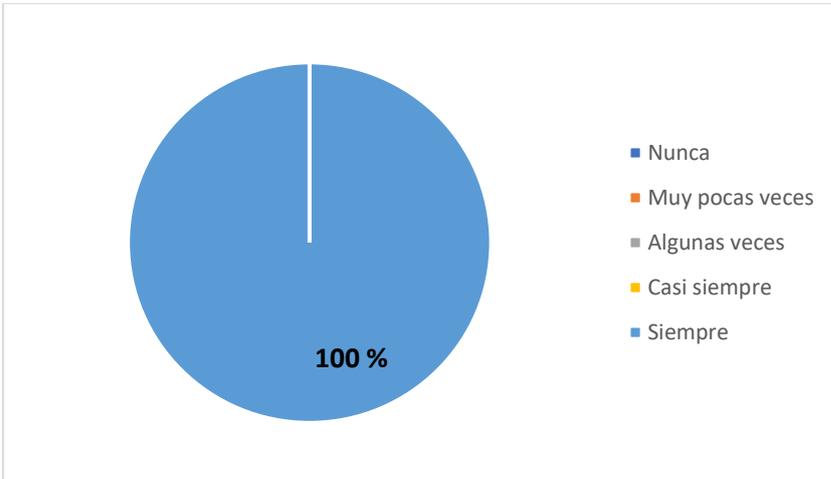


Figura 9: Se toma decisiones asertivas para la actividad comercial

Fuente: Tabla 2

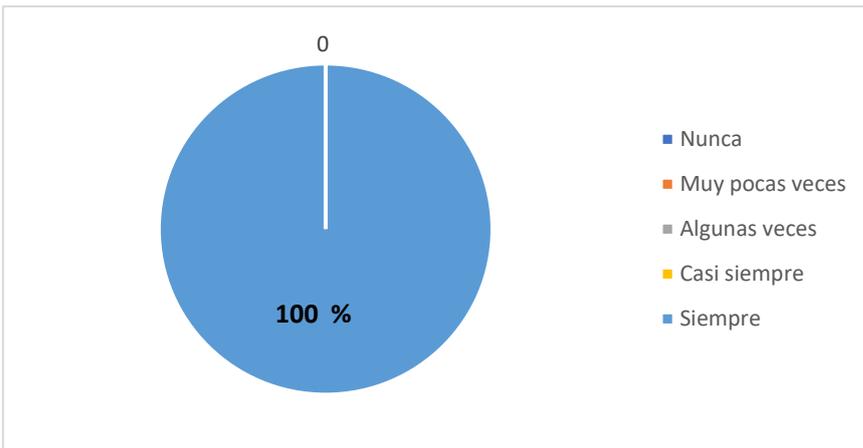


Figura 10: Se toma decisiones oportunas en la empresa

Fuente: Tabla 2

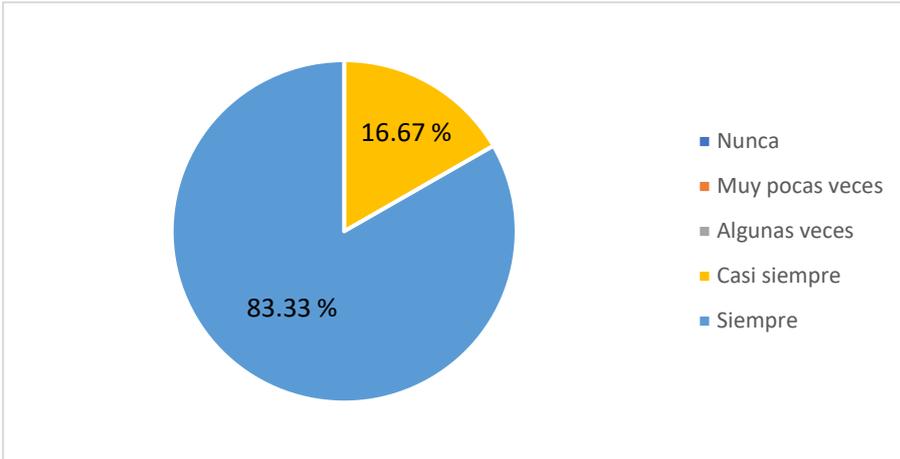


Figura 11: Se establece procedimientos de mejoras de gestión organizacional

Fuente: Tabla 2

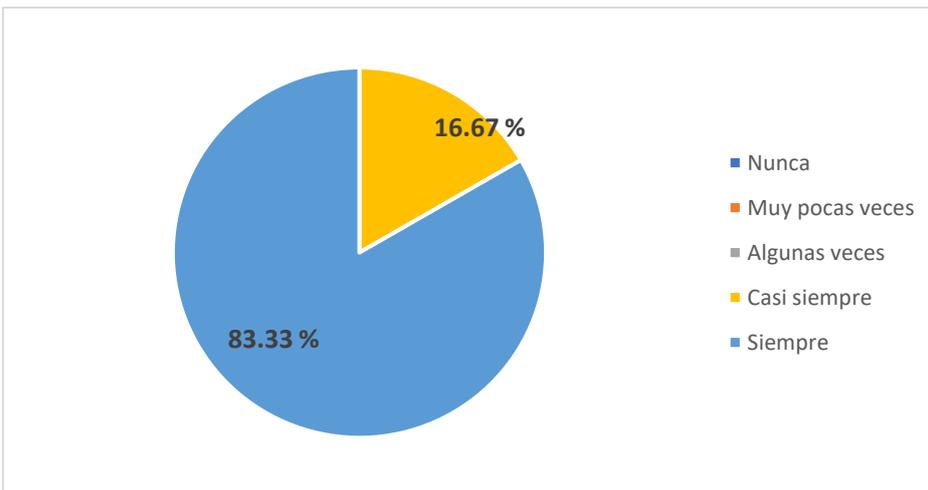


Figura 12: Los objetivos y metas son claros

Fuente: Tabla 2

Características del comportamiento organización en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

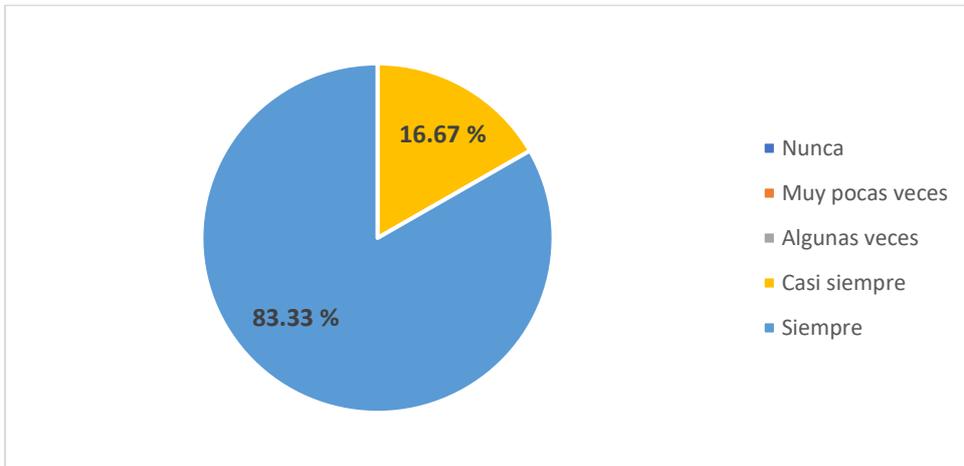


Figura 13: Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 3

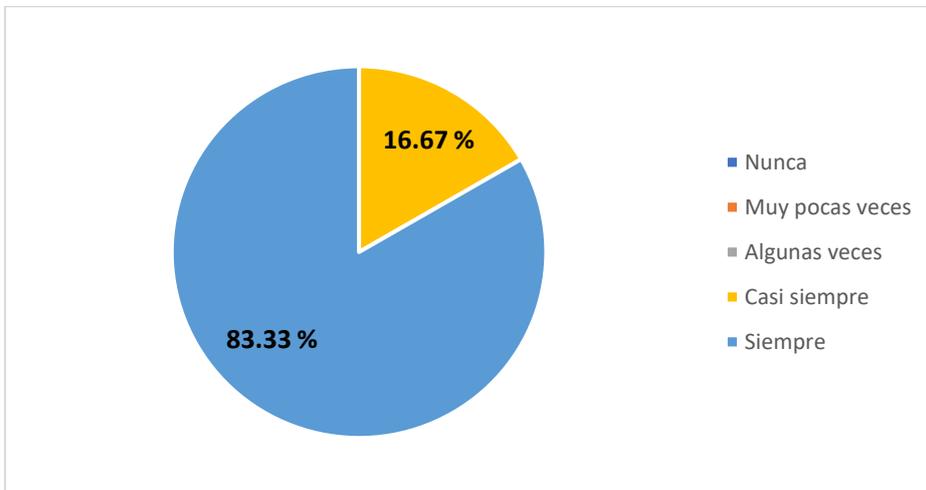


Figura 14: Se mantiene buena relación entre los trabajadores

Fuente: Tabla 3

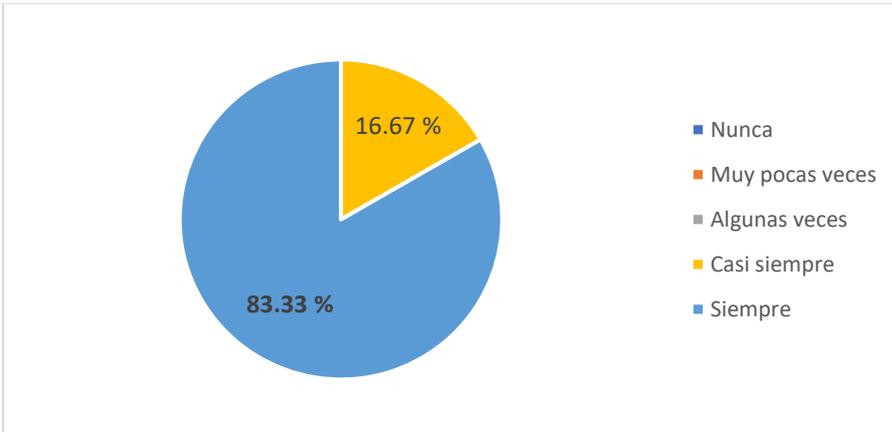


Figura 15: La información que se recibe es oportuna y adecuada

Fuente: Tabla 3

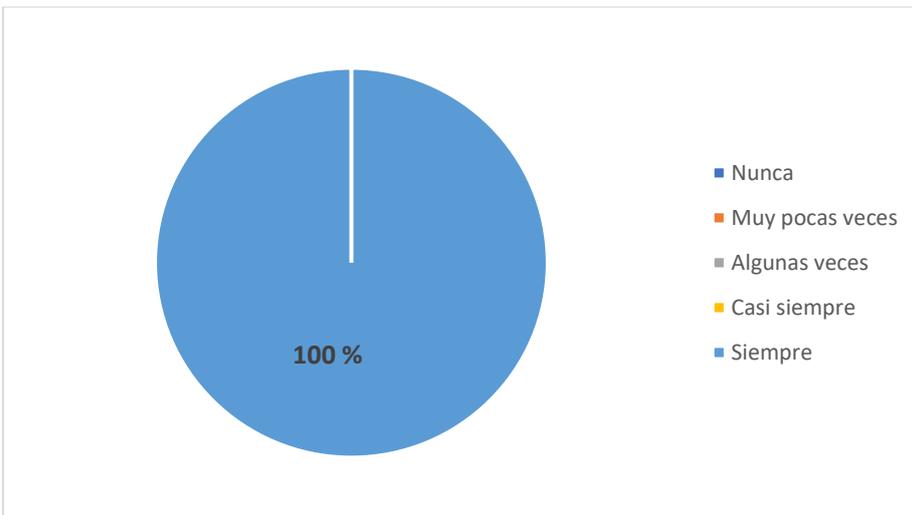


Figura 16: Los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos

Fuente: Tabla 3

Características de cooperación en el clima organización en la Microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022.

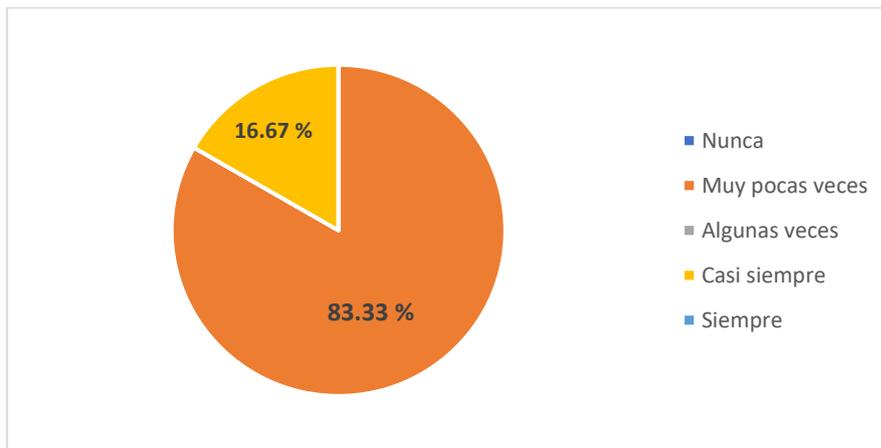


Figura 17: Existe apoyo de sus compañeros

Fuente: Tabla 4

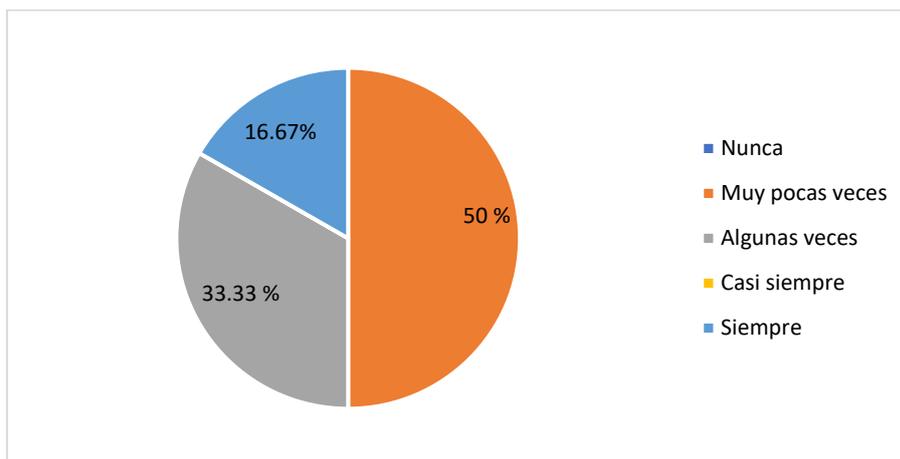


Figura 18: Se motiva la solidaridad entre trabajadores y jefes

Fuente: Tabla 4

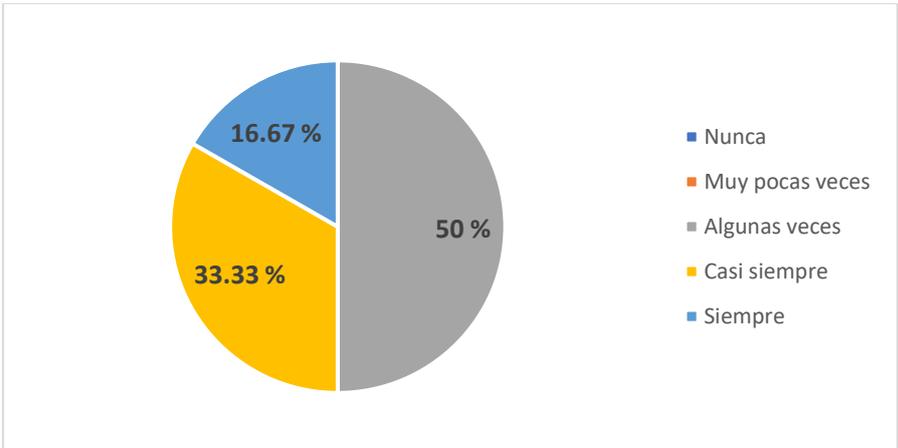


Figura 19: Se practica un buen clima laboral en la empresa

Fuente: Tabla 4

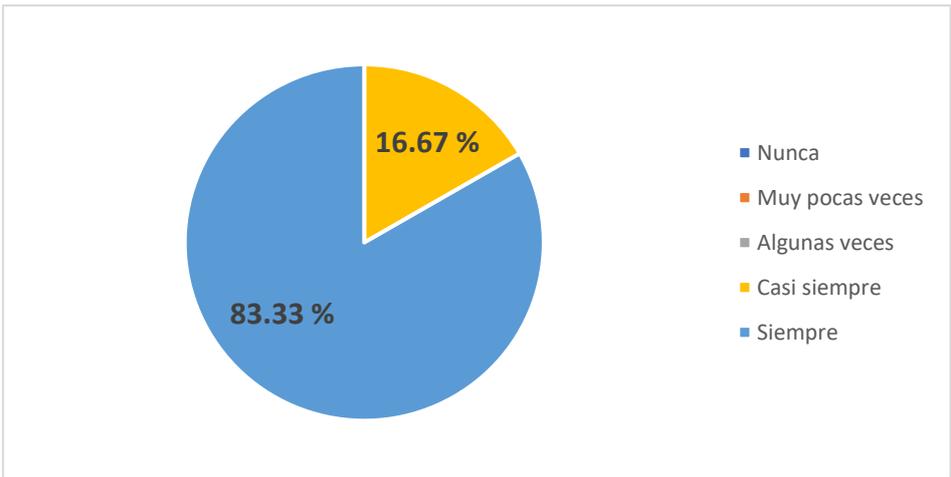


Figura 20: Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza

Fuente: Tabla 4

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA DE VENTA DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS Y ARTÍCULOS DE CUERO, M Y S PROTECCIÓN LABORAL E.I.R.L, DISTRITO LOS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo