



Caratula

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA

ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN

LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE

HUARAZ, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

FERNANDEZ TARAZONA, TARMEÑA DELIA

ORCID: 0000-0001-5309-3229

ASESORA

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000 – 0001 – 9618 – 6177

CHIMBOTE, PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0032-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **08:20** horas del día **22** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023**

Presentada Por :

(1220111001) **FERNANDEZ TARAZONA TARMEÑA DELIA**

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

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante FERNANDEZ TARAZONA TARMEÑA DELIA , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 23 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico primero a nuestro padre Jehová por darme la vida y la salud necesaria para continuar estudiando para no quebrar en cada situación y darme la fortaleza y esperanza en cada amanecer del día para cumplir con mis obligaciones y deberes como hija, madre y estudiante.

Dedico con mucho amor a mi madre y padre y la vez a mi hija por ser el motivo de retomar la carrera después de muchos años y el apoyo incondicional de cada uno de todas mis familias que me rodean, no me alcanzan palabras para decirles a cada uno de ellos lo agradecida que estoy por estar presente en cada momento con entusiasmo y certeza de seguir adelante para un futuro mejor.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme para seguir con vida todo este tiempo y posibilidades de seguir adelante aprendiendo cada tema propuesto por la universidad.

A mis padres que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes han sido mis mejores guías de vida por apoyarme en cada momento donde seguramente no fue fácil por el tiempo de estudio que tome después de muchos años.

Al asesor por comprender y brindar las enseñanzas necesarias para entender cada tema en el transcurso del proceso que hoy he logrado, usted formo parte importante de esta historia, y porque no a mi universidad por permitir ser parte de ella en cada orientación y guía para ser un buen profesional.

Índice general

Caratula.....	I
Jurado	II
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Hipótesis	36
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	37
3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Variables: definición y operacionalización.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	40
3.5. Método de análisis de datos	40
3.6. Aspectos éticos	41

IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES.....	83
VII. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS.....	93
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	93
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	95
Anexo 03: Validez del instrumento.	97
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento.....	110
Anexo 05: Formato de consentimiento informado.	111
Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.	112
Anexo 07: Evidencias de ejecución (evidencias).	113

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	42
Tabla 2. Características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	44
Tabla 3. Características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	45
Tabla 4. Características de las acciones de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	46
Tabla 5. Características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	48
Tabla 6. Características de la Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	50
Tabla 7. Características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	52
Tabla 8. Características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	54
Tabla 9. Características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	56
Tabla 10. Características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	58
<i>Tabla 11.</i> Resumen de propuesta de mejora en clima organizacional para la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	59

Lista de figuras

Figura 1: Planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	43
Figura 2: Ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	44
Figura 3: Verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	45
Figura 4: Acciones de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	47
Figura 5: Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	49
Figura 6: Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	51
Figura 7: Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	53
Figura 8: Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	55
Figura 9: Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	57
Figura 10: Características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.	58

Resumen

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

Palabras clave: Calidad, Clima, Gestión, Mypes, Organizacional.

Abstract

This research work is titled: “Proposal to improve the organizational climate for quality management in micro and small companies in the service sector, construction industry, district of Huaraz, 2023.” With general objective: Establish a proposal to improve the organizational climate for quality management in micro and small companies in the service sector, construction sector, district of Huaraz, 2023. The methodology applied was: quantitative type, descriptive level and non-experimental design -cross. With a population and study sample determined by 89 construction companies in the city of Huaraz. Likewise, the survey technique was applied and as an instrument, the questionnaire structured by 17 items, of the Likert type, was applied. Where the following results were obtained: 53.93% reported that they never managed to identify the area to improve; 62.92% mentioned that they never develop a strategic plan; 41.57% mentioned that sometimes they do establish a quality policy; 48.31% indicated that sometimes incentives are offered to collaborators; 61.80% indicated that they are rarely given recognition for their achievements; 43.82% indicated that clear and direct communication is very rarely offered. It is generally concluded that the majority fail to implement tools and strategies that contribute to good quality management, which often generates deficiencies in construction companies in their internal and external processes that are often negative in relation to the competitors.

Keywords: Quality, Climate, Management, Mypes, Organizational.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy por hoy, el gran desafío que enfrentan las micro y pequeñas empresas (MYPES) son de infinitos problemas, una de ellas es el manejo o la administración de un clima organizacional deficiente, ello posiblemente se debe al desinterés o el desconocimiento de la importancia de mantener o fomentar una cultura positiva por parte de los representantes de cada organización. Si bien es cierto una de los pilares fundamentales para contar con la frase llamado “factor clave del éxito” quien refiere a la administración del talento humano, está enfocado a mantener un nivel de motivación muy alto. Logrando que los miembros que integran una organización sientan estar en un lugar seguro y confortable, garantizando su salud integral de cada uno de ellos.

A nivel internacional, en Colombia un estudio realizado por Agudelo y Peña (2020) a los pequeños emprendimientos locales, señala que el tema del crecimiento económico en dicho país depende mucho sobre la implementación de un buen sistema de gestión de calidad, muchas veces ellos requieren cumplir con todos los parámetros del principio de calidad basado en las NORMA ISO 9001. Y de esta manera garantizar un buen clima organizacional. Un estudio realizado a las Mypes en la ciudad de Colombia señala que, un 90% de las empresas tienden a crecer económicamente cuando se aplica los principios de gestión de calidad y que estas, ayudan a que los emprendedores ofrezcan un clima organizacional favorable que ayudara a mejorar el desempeño de cada trabajador. Sin embargo, el investigador también da conocer que, a lo que va del año más del 80% de los emprendedores locales que tienen a cargo su negocio desconocen la importancia de implementar un sistema de calidad que les permita ofrecer un buen clima laboral, por lo que siente que en los últimos años se viene dando el alto índice de rotación de su personal, y con ello el bajo nivel de sus producciones.

Como parte fundamental las Mypes en el país de Colombia desarrollaron un papel importante, ya que más del 85.00% de las MYPES genera empleo en el país trayendo consigo la sostenibilidad y el crecimiento económico de la empresa, sin embargo, la mala administración de sus recursos humanos viene siendo un tema negativo en el proceso de gestión de calidad. Según DANE en el país de Colombia más del 65% de los trabajadores de

pequeños negocios que fueron encuestados, señalaron que en los últimos años se vieron en la necesidad de abandonar su puesto de trabajo, con el único objetivo de buscar un ambiente seguro y que garantice su calidad de vida de ellos y la de su familia. Bajo este contexto es fundamental y necesario generar mecanismos y estrategias de gestión de calidad para poder garantizar un clima organizacional favorable para la estabilidad del talento humano que muchas veces no se toma en conciencia el valor que representa cada uno de ellos en una empresa (Ruiz, 2019).

En Chile, El Ministerio de Trabajo sancionó con el pago de 1,000 UTM a la empresa constructora “SIGRA” en la ejecución de la obra del Hospital por no contar con las medidas de seguridad que establece las Normas o el principio de gestión de calidad, lo que no garantizo un clima organizacional adecuado para los colaboradores, donde se presencié un ambiente de trabajo sin los servicios básicos que se debe de cumplir para ofrecer salud e higiene. Lo que sin duda da conocer que las empresas del rubro constructora no revaloran la seguridad integral y emocional de sus colaboradores, a tal grado de generar deserción laboral (El Diario, 2022)

A nivel nacional según Dávila, Agüero, Ruiz y Guanilo (2021) en una de sus investigaciones sobre el clima organizacional que concierne al área de operaciones de una empresa industrial en la ciudad de Lima. Determinaron que el 71.20% de la población encuestada percibe el clima organizacional como regular debido a que el ambiente donde trabaja no es seguro. Asimismo, el 80.70% considera que no se viene realizando capacitaciones ni charlas para mejorar el ambiente de trabajo con relación a la motivación y el 75.00% desconocen la implementación de un sistema de gestión de calidad. Respecto a la situación a nivel nacional también se sabe que las Mypes poco o nada hacen hoy en día para mejorar y garantizar un clima organizacional con todas las condiciones básicas que indica las normas de gestión de calidad las Normas ISO 9001.

En aras de sostener la competitividad en un mercado global donde nada es estático, las micro empresarios deben de ver como una obligación de garantizar productos y servicios de muy buena calidad. Por ende, ninguna de las empresas prioriza el manejo de los principios de la gestión de calidad que hoy en día constituye un factor clave para el éxito. En este sentido se hace mención que, en la ciudad de Pasco se llegó a encuestar a un aproximado de 10 Mypes

del sector construcción, donde se determinó que las empresas del sector tienen limitaciones que no les permite desarrollar elementos de gestión de calidad trayendo como consecuencia un 95.00% de deserción de colaboradores al tercer mes, debido a que no se ofrece un ambiente o clima organizacional de calidad (Aguado, Garcia, Malpartida y Torres, 2022).

En Piura la Gerencia de Fiscalización de la Municipalidad de Piura en colaboración con SUNAFIL, intervinieron la obra denominada “vivienda multifamiliar”, ejecutada por la empresa constructora Ladines Contratistas Generales S.A.C; debido a que la Constructora no contaba con las medidas de seguridad que hace mención las ISO 9001. Incumpliendo con las normas laborales, por lo que se estaría vulnerando al bienestar emocional y físico de los colaboradores ofreciéndoles un ambiente laboral inadecuado. (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2023).

A nivel local, dentro de la ciudad de Áncash se podría decir que, casi en su totalidad las Mypes no optan esa medida de mejorar el clima organizacional. Si bien es cierto se puede observar que en las Mypes se aprecia una alta rotación de personal, la impuntualidad, el tema de la desmotivación, el bajo nivel de productividad y el tema del involucramiento hacia el logro de los objetivos organizacionales. Lo cual también son factores que demuestran una mala implementación de un sistema de gestión de calidad.

En Huaraz la Contraloría General a través del informe de hito control concurrente N° 016-2022-OCI/0190-SCC de la obra de infraestructura de la Institución Educativa 86019-La Libertad; durante una visita de inspección física realizada a la obra alertó que la empresa constructora no realizó implementación provisional de los servicios higiénicos para el uso del personal administrativo y obrero, lo cual demuestra un clima laboral negativo que pone en riesgo la salud de sus colaboradores (La Republica, 2022).

En este sentido el tema del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras, presentan casi los mismos problemas que los demás rubros. En la cual se puede describir mediante el método observacional que muchos de ellos no brindan un ambiente confiable, sin protocolos de seguridad, sin normas de operatividad muchas veces poniendo en riesgo la vida y la salud de los colaboradores.

En base a lo mencionado con anterioridad, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?

Asimismo se plantea los siguientes problemas específicos: (a) Cuáles son las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (b) ¿Cuáles son las características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (c) ¿Cuáles son las características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (d) ¿Cuáles son las características de las acciones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (e) ¿Cuáles son las características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (f) ¿Cuáles son las características de la Estructura organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (g) ¿Cuáles son las características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (h) ¿Cuáles son las características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (i) ¿Cuáles son las características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (j) ¿Cuáles son las características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?; (k) ¿Cuál es la importancia de elaborar una propuesta de mejora para el clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?

El presente trabajo de investigación se justificó desde los cuatro siguientes aspectos, como primer punto se define el nivel teórico, el trabajo de investigación se justificara con el uso de teorías, normativas, paradigmas y comparaciones de resultados de investigaciones ya realizadas, por ende que se hará una epistemología del conocimiento ya existente, puesto que se muestreará modelos de cómo solucionar y mejorar el clima organizacional para la Gestión de Calidad dentro de las MYPES teniendo como base teórica el Ciclo PHVA

estudiado por William Edwards Deming el cual ayudara a la empresa a desarrollar un buen sistema de gestión de calidad a base de sus cuatro etapas (Planificar, hacer, verificar y actuar), también se enfocara en desarrollar el estudio realizado por Litwin y Stringer quienes plantean el clima organizacional como un factor fundamental dentro de la organización empresarial, así mismo esta investigación se respaldó en la aplicación de la norma ISO 9001 el cual es una herramienta que plantea requisitos de los sistemas de gestión de calidad. El propósito de esta investigación es aportar al conocimiento ya existente informaciones verídicas ya analizadas y estudiadas en revistas, artículos científicos, libros electrónicos y físicos y tesis de investigación los cuales permitieron desarrollar un trabajo de investigación confiable.

En segundo punto está enfocado a la justificación práctica, en la cual se desarrollara teniendo como objetivo principal de proponer mejoras y proporcionar informaciones de estudios ya realizados a fin de propiciar en la Mypes el uso de las herramientas del clima organizacional como una estrategia en su plan de mejora continua empresarial, permitiendo de esa manera el logro de sus metas y objetivos establecidos , así mismo se buscara que las empresas proporcionen un ambiente confiable a sus trabajadores , en la cual hagan uso de protocolos de seguridad tomando en consideración normas de operatividad que permita disminuir el riesgo de la vida y la salud de sus colaboradores. En ese sentido la razón que conlleva a realizar esta investigación es que se logre mejorar la organización de las MYPES y con ello se otorgue mejores condiciones de ambiente laborales a todo el trabajador y colaborador de la empresa para que se esa manera las Mypes tengan un mejor estructura y clima organizacional.

como tercer punto se describe la justificación social, en la que se basó, en proporcionar y brindar información a base de resultados y objetivos a las Mypes para que estos dentro de su organización implementen las herramientas del clima organizacional como una mejora continua y de esa manera logre mejorar y disminuir los problemas de ambientes laborales y la desmotivación que presentan los colaboradores dentro de la empresa. En consecuencia, la justificación social de esta investigación radica en que va brindar información que permita ser fuente de crecimiento y desarrollo de las Mypes.

Cuarto y último aspecto de justificación metodológico, con el fin de lograr los objetivos establecidos dentro del presente estudio de investigación, se desarrollara un proceso metodológico con contenido sistematizado y ordenado , en las cuales se hará uso de metodologías de investigación con enfoque cuantitativa en el cual se aplicara el diseño no experimental transversal, orientado a realizar el análisis y síntesis del planteamiento estratégico, en los cuales también se utilizara técnicas e instrumentos que permitan obtener resultados relevantes y confiables las mismas que permitirán desarrollar otras investigaciones y estudios que ayuden a complementar la investigación realizada.

Para dar respuesta al problema planteado, se determina el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos. (a) Identificar las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (b) Detallar las características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023 (c) Describir las características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023 (d) Identificar las características de las acciones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (e) Describir las características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (f) Detallar las características de la Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (g) Identificar las características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (h) Determinar las características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (i) Especificar las características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (j) Señalar las características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023; (k) Elaborar una

propuesta de mejora en clima organizacional para la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Internacional

Variable: gestión de calidad

Banda (2021) en su tesis para optar el grado de maestría, presentada en la universidad Técnica de Ambato, en el país de Ecuador. Quien lleva como título: *“Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador”* y como objetivo general tuvo: determinar la influencia de la gestión de la calidad en la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 de Ecuador. Asimismo, la metodología a utilizar fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño paradigma positivista. Con una población de estudio de 384 empresas de rubro construcción de la zona 3 de Ecuador, asimismo la técnica a utilizar para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 24 ítems. Los resultados obtenidos fueron: el 79.00% de los representantes son de género masculino; el 43.00% tienen edades de 41 a más años. El 42.20% casi siempre realiza acciones de prevención y corrección de problemas; el 50.00% casi siempre asigna recursos para la gestión de procesos; el 36.50% casi siempre realiza un plan de mejora; el 49.00% siempre cuenta con políticas de calidad y servicio; 51.60% siempre realizan evaluaciones sobre el desempeño del colaborador; el 41.70% siempre planifica los procesos para mejorar el servicio. El 49.00% siempre implementan acciones a base de medición para un buen control de procesos; el 52.60% siempre programa sus actividades; el 51.00% casi siempre cumple con lo planificado; el 41.10% siempre informa sobre el logro de los objetivos. Se concluye que las compañías del rubro construcción vienen tratando de implementar muy lentamente los principios de gestión de calidad, sin embargo, para tener una buena gestión de calidad se debe de priorizar la utilización y la implementación de las normas de calidad que les permita elevar el nivel o el índice de su producción.

Variable: gestión de calidad

Yambay (2019) en su tesis para optar el grado de maestría de ingeniero empresarial, presentado en la Escuela Politécnica Nacional, en el país de Ecuador. Quien tuvo como título: *Análisis de la aplicación de los principios de la gestión de calidad con base en la norma ISO 9001*

en empresas constructoras habitacionales de la ciudad de Quito. Como objetivo general: analizar la aplicación de los principios de la gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 en las empresas constructoras de la ciudad de Quito. La metodología a aplicar en la investigación fue de enfoque cuantitativo y de un nivel descriptiva, el diseño de investigación fue no experimental transversal. Con una población y muestra de 175 trabajadores, para la recolección de información se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento de 17 cuestionarios. Los resultados obtenidos fueron: el 91.40% trabajan más de 5 años; el 42.00% consideran que la correcta toma de decisiones no está siendo bien aplicado; el 50.00% perciben un mal manejo de la organización porque no da conocer las normas y procedimientos de trabajo y el 33.00% apenas reconoce como excelencia la gestión de los requerimientos. Se concluye que la importancia que se viene dando en el sector construcción el tema de la gestión de calidad, es considerada de regular. Puesto que muchas veces las empresas consideran que al aplicar solo algunos de los principios aportaran en la empresa de manera significativa. Sin embargo, implementar una gestión de calidad muchas veces requiere cubrir requerimientos y necesidades en su totalidad.

Variable: gestión de calidad

Martínez (2019) en su tesis para obtener el grado de maestría en ingeniería en administración. Presentada en el Instituto Tecnológico de sonora. En el país MEXICO. Título: *“Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para una empresa Constructora Inmobiliaria”*. Quien tuvo como objetivo general: elaborar propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Para la empresa DINCO. La metodología a utilizar fue diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo y cuantitativo. Con una población y muestra de 20 colaboradores, para la recolección de información se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento de 10 cuestionarios. Los resultados obtenidos fueron: el 40.00% tienen un tiempo de trabajo de 6 meses aproximadamente; el 90.00% entrega proyectos fuera de tiempo pactado; el 75.00% señala que se entrega proyectos no adecuadas; el proceso de las obras es lento según señala el 65.00%; el 55.00% señala que no tienen problemas con los pagos al entregar proyectos; el 80.00% si tienen problemas leves en cuanto a la infraestructura, el 50.00% señala que están satisfechos con los proyectos que entregan. Se concluye que en la empresa no existe ningún

tipo de plan de gestión de manera correcto en base a las normas ISO 9001, lo que conlleva a las faltas de principios para garantizar una satisfacción al 100% en los usuarios y los colaboradores.

Variable: clima organizacional

Carvajal y Piza (2019) en su tesis para obtener el título de licenciado en ingeniera comercial, presentado en la universidad estatal de Milagro, en el país de Ecuador. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Quien tuvo como objetivo general: analizar el comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo. La metodología a utilizar fue: de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental transaccional. Con una población y muestra de 21 colaboradores de la empresa constructora NOMUR S.A. la técnica para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se aplicó la encuesta estructurada por 30 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron: el 85.70% casi siempre considera que las funciones y responsabilidades están bien definidas; el 71.40% casi siempre cree que su trabajo es según los objetivos de la empresa; el 71.40% casi siempre la empresa brinda oportunidad de crecer; el 76.20% casi siempre recibe información de su trabajo; el 76.20% considera que a veces la alta gerencia soluciona los problemas; el 95.20% a veces es responsable de tomar decisiones de manera personal; el 81.00% casi siempre se siente seguro y cómodo en su trabajo; el 66.70% a veces cree que la comunicación es correcta; el 52.40% consideran que solo a veces se incentiva su trabajo; el 61.90% señala que casi nunca se brinda oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Se concluye que en la empresa se puede presenciar la ausencia de un modelo de gestión administrativo para la optimización del talento humano, porque también se puede apreciar la carencia de acciones motivacionales que pueda mejorar el estado anímico de cada colaborador para así mejorar la producción.

Variable: clima organizacional

Montesdeoca (2019) en su tesis para optar el título de licenciada en ingeniería comercial, presentado en la Universidad Eloy Alfaro de Manabi. Ecuador. Título: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Quien tuvo como

objetivo general: diagnosticar la incidencia de la cultura y el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora. La metodología a utilizar fue: de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental. Con una población de 430 colaboradores de la empresa constructora Ciudad Rodrigo y una muestra de 261 colaboradores de la misma empresa. La técnica para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se aplicó la encuesta estructurada por 13 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron: el 56.70% está muy de acuerdo que se llegue a aplicar el liderazgo para dar autoría de tomar decisiones; el 62.84% está muy de acuerdo con el que se les garantiza el bienestar de los colaboradores; 37.55% está muy de acuerdo con identificar los problemas para plantear soluciones; el 62.84% está de acuerdo que existe una buena comunicación entre trabajadores y la alta gerencia; el 51.34% está de acuerdo que el incentivo proporcionado si satisface los esfuerzos de cada colaborador; el 31.03% está de acuerdo en que la empresa les brinda capacitación; el 47.89% está de acuerdo que la empresa reconoce sus logros de cada colaborador; el 63.98% señala estar muy de acuerdo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Se concluye que el tema del clima organizacional se encuentra en un parámetro considerable; sin embargo, se puede apreciar el trabajo en equipo, el liderazgo, y las relaciones se debe de seguir mejorando en su totalidad, debido a que ello mejoraría significativamente la actitud positiva de cada colaborador.

Variable: clima organizacional

Garcia (2019) en su tesis para optar el título de licenciatura de ingeniero industrial, presentado en la universidad Libre Seccional Cúcuta - Colombia. Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Quien tuvo como objetivo general: elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR. S.A.S. la metodología a utilizar fue: de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. Con una población de 100 colaboradores de la empresa constructora JR S.A.S. y una muestra de 80 colaboradores de la misma empresa. La técnica para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se aplicó la encuesta estructurada por 36 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 75.00% dijo que no tienen un plan de salud que garantice su bienestar; el 31.00% menciono que casi nunca existe compañerismo ni tampoco el trabajo en equipo; el 41.00% considera que siempre es propicio

el ambiente de trabajo; el 96.00% dijeron que no tienen incentivos en su trabajo; el 76.00% considera que no es justo la remuneración que perciben; el 90.00% no se sienten motivados para realizar sus actividades; el 45.00% afirmaron que, casi siempre hay buena comunicación; el 45.00% señalaron que, casi siempre se les brinda confianza para solucionar problemas; el 66.00% siempre se reúnen para recibir cualquier información; el 100.00% si llegan a tomar decisiones de manera autónomo; el 76.00% no brinda capacitaciones; el 70.00% mencionaron que no se da oportunidad de adquirir conocimientos. Se concluye que el clima organizacional es muy vital para el crecimiento y desarrollo empresarial, por lo que se determina que en la empresa no se viene fomentando una buena cultura de ambiente de trabajo, por lo que se constituye una acción negativa que no favorece el nivel de productividad establecido como objetivo organizacional.

NACIONAL

Variable: gestión de calidad

Morales (2023) en su tesis para optar el grado de licenciado, presentado en la Universidad Uladech católica, en la ciudad de Ayacucho - Perú. título: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C. Ayacucho 2021”*. Quien tuvo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C. Ayacucho 2021. La metodología a utilizar fue: de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 8 colaboradores, la técnica para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se aplicó 15 cuestionarios. Los resultados encontrados fueron: el 50.00% siempre considera contar con un adecuado control de trabajo; el 50.00% casi siempre considera que hay aun adecuada información. El 75.00% nunca recibe capacitación en el trabajo; el 75.00% casi siempre realiza mantenimiento o mejora del ambiente; el 50.00% casi siempre ofrecen motivación para tomar decisiones; el 50.00% casi siempre organiza sus actividades. De manera concluyente, el desempeño laboral para garantizar el buen rendimiento frente a sus actividades los responsables de las empresas

deben de implementar estrategias de mejora para acondicionar un ambiente de trabajo favorable.

Variable: gestión de calidad

Morillo (2019) en su tesis para optar el grado de licenciatura, presentado en la Universidad ALAS PERUANAS, en la ciudad de Huánuco - Perú. título: “*Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora "G-Ortiz Ingenieros Y Arquitectos S.A.C.", Apurímac – 2018*”. Quien tuvo como objetivo general: determinar el grado de relación de gestión de calidad y bienestar laboral. La metodología a utilizar fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, con una población y muestra de 23 colaboradores, para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado por 20 ítems. Los resultados encontrados fueron: el 65.22% afirmaron que la gestión de calidad es inadecuada; el 91.30% señala que el bienestar laboral es considerado como nivel medio; el 65.22% afirma que la planificación estratégica es poco adecuada; el 86.96% sostiene que la aplicación de la mejora continua es inadecuada; el 95.70% califica de nivel medio el tema de reconocimiento laboral en la empresa; el 56.50% califica de nivel medio la responsabilidad en la empresa. De manera concluyente, los representantes de la empresa, deben de enfocarse en implementar o mejorar el tema de los procesos de trabajo, ello implementando los principios de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001.

Variable: gestión de calidad

Calderòn (2022) en su tesis para optar el grado de licenciatura, y presentado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la ciudad de Lambayeque - Perú. título: “*Propuesta de gestión de la calidad para las empresas constructoras de edificaciones de Chiclayo - Lambayeque, 2019*”. Quien tuvo como objetivo general: mejorar el nivel de cumplimiento de gestión de calidad de la empresa constructora de Chiclayo 2019. La metodología a utilizar fue: de enfoque cuantitativo y de un tipo correlacional, con una población y muestra de 49 empresas de rubro construcción y una muestra de 21 empresas. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento conformado por 41 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 42.86% tienen años de estar constituidos entre 6 a 10 años; el 90.48% tiene entre 11 a 50 colaboradores; el 85.71% tienen el cargo de gerente; el 100.00% menciono que no cuentan con un sistema de medición de resultados de gestión de calidad; el 31.76%

señalan que los empleados utilizan las herramientas de gestión de manera deficiente; el 63.64% indicaron que no se da capacitaciones sobre educación de calidad. De manera concluyente, las empresas del rubro de servicio de construcción, no vienen implementando un trabajo en base a normas de calidad que les permita a los colaboradores a trabajar de manera segura. Por lo que es una necesidad muy importante que deben de tomar en cuenta los representantes de cada institución de aplicar un sistema de calidad.

Variable: clima organizacional

Castillo (2019) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, presentada en la universidad Autónoma del Perú, en la ciudad LIMA - Perú. Título. “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.RL. 2019*”. Quien tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DIGUCY E.I.RL. La metodología a utilizar fue: diseño de investigación no experimental transversal, descriptivo y cuantitativo. Con una población y muestra de 34 colaboradores de la empresa. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento conformado por 11 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 44.10% considera de regular el clima organizacional en el trabajo; el 38.20% considera que es bueno la estructura organizacional; el 55.90% califica de regular el tema de la comunicación en la empresa; el 61.80% califica de regular la información que se imparte sobre los resultados; el 44.10% considera que es malo la autonomía que poseen cada colaborador; el 44.10% dice que es malo la comunicación en la empresa; el 50.00% califica de regular el trabajo en equipo; el 41.20% menciona que es malo siendo eficiente en sus labores. Se concluye que un gran número de población no está satisfecho en su totalidad con el ambiente de trabajo, por lo que los colaboradores no desarrollan bien sus actividades creando una deficiencia de nivel de productividad.

Variable: clima organizacional

Gonzalez (2022) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de Lima - Perú. titulada: “*Clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de las Mypes constructoras en obras Publicas en Lima Metropolitana 2020*”. Quien tuvo como objetivo general: identificar la relación del clima organizacional con el compromiso de los

colaboradores de Mypes constructoras en Lima Metropolitana. La metodología a utilizar fue: diseño no experimental transversal, descriptivo y cuantitativo. Con una población de 20 representantes de diferentes empresas y 119 muestras. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento conformado por 25 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 35.30% considera de regular la oportunidad que se brinda en la empresa para progresar; el 38.70% considera de regular el nivel de desempeño que existe en la empresa; el 39.50% considera que poco o regular muestran reconocimientos por sus logros; el 44.50% poco y regular creen que se promueve el desarrollo personal; el 46.20% considera que mucho se sienten comprometidos con el éxito de la empresa; el 45.40% consideraron que mucho el supervisor brinda su apoyo para solucionar un problema; el 40.30% considera que mucho existe responsabilidades en sus trabajos; el 46.20% mucho realizan el trabajo en base a los planes; el 36.90% considera que poco o regular existe un sistema de control de actividades; el 42.90% considera que poco o regular fluye una buena comunicación el trabajo. Se concluye que las Mypes constructoras estudiadas no vienen implementando los recursos necesarios para garantizar un clima laboral agradable y que de esa manera los colaboradores se sientan motivados y realicen de la manera más eficiente y eficaz sus actividades.

Variable: clima organizacional

Villanueva (2019) en su tesis para optar el grado de bachiller en administración, presentada en la universidad Alas Peruanas, en la ciudad de Huánuco – Perú. Titulada: “*Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa consultora y constructora SAN MARTÍN S.A., Pucallpa-2018*”. Quien tuvo como objetivo general: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa consultora y constructora “SAN MARTÍN S.A.” La metodología a utilizar fue: diseño no experimental transversal de nivel descriptivo. Con una población y muestra de 20 trabajadores de la empresa consultora y constructora “SAN MARTÍN S.A. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento conformado por 20 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 75.00% señala que el clima organizacional es regular; el 70.00% consideraron que el liderazgo es regular; el 65.00% de los trabajadores opinan que el trabajo compartido es regular; el 50.00% de encuestados mencionaron que el manejo de conflictos se da de manera regular; el 95.00%

mencionaron que la capacitación laboral es eficiente; el 60.00% de trabajadores mencionaron que el compromiso que tienen es buena; el 50.00% mencionaron que su responsabilidad es eficiente. Se concluye que los directivos o los dueños de la empresa deben de tomar conciencia y acciones de mejora, fomentando un ambiente seguro y agradable. Ello mediante capacitaciones, charlas y dinamizando un trabajo en conjunto.

REGIONAL

Variable: gestión de calidad

Fernandez (2023) en su tesis para optar el grado de licenciado, presentado en la Universidad Uladech católica, en la ciudad de CHIMBOTE - Perú. Título: *“Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones DFER E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021”*. Quien tuvo como objetivo general: identificar las características de propuesta de mejora de clima laboral bajo el enfoque de gestión de calidad en la empresa Inversiones DFER E.I.R.L. Satipo 2021. La metodología aplicada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Con una población y muestra de 12 colaboradores, con una técnica de encuesta e instrumento cuestionario de 12 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 41.67% solo algunas veces son capacitados; el 58.33% muy pocas veces son informados hacia el logro de objetivos; el 66.66% casi o algunas veces trabajan en base a un cronograma de trabajo; el 58.33% nunca toma en cuenta la opinión de los colaboradores; el 58.33% muy pocas veces son motivados en la empresa; el 50.00% casi o solo algunas veces son responsables en su trabajo. Se concluye que dentro de la empresa los colaboradores no son informados sobre los planes y los objetivos tomados por la gerencia lo que muchas veces no se llega a concretar los planes de trabajo. Es una de las falencias de la administración de no socializar con todos los miembros e involucrar en los fines y propósitos que se quiere alcanzar en conjunto.

Variable: gestión de calidad

Paredes (2021) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, presentado en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chimbote - Perú, titulado *“Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa*

constructora ARSE Negocios e Inversiones S.R.L, Áncash, 2021”. Tuvo como objetivo general: determinar las características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la pequeña empresa constructora ARSE Negocios e Inversiones S.R.L, Áncash, 2021. La metodología utilizada fue de diseño de investigación experimental transversal de nivel descriptivo y tipo cuantitativo. El cual estuvo conformado por una población y muestra de 1 representante de la empresa *ARSE Negocios e Inversiones S.R.L*. a quien se le aplicó la técnica de la encuesta planteando como instrumento un cuestionario de 10 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron, que en un 100% afirma que cuenta con 11 trabajadores los cuales están compuesto por algunos familiares, al 100% cree que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa, pero no capacita a su personal en el área de gestión de calidad , el 100.00% menciona que no cuenta con una política de calidad , el 100.00% dijo que no implementa recursos tecnológicos para mejorar su sistema logístico .Se concluye que la empresa ARSE Negocios e Inversiones S.R.L, no cuenta con una buena gestión de calidad dentro de su gestión, debido a la falta de conocimiento y recursos no logra tener un buen Sistema logístico, lo que genera errores y falencias en el área de almacén y despacho, la falta de un sistema de inventario genera una perdida que debe subsanar a fin de mejorar su rentabilidad.

Variable: gestión de calidad

Zegarra y Montalvan (2022) en su tesis para optar el grado de Licenciatura, presentada en la Universidad Nacional del Santa, Chimbote - Perú, titulado “*Propuesta de Implementación de Herramienta de Gestión para la Optimización de Recursos Públicos en Obras Municipalidad Distrital de Quillo*”. Presentó como objetivo general: Proponer implementar la herramienta de gestión, Plan de Aseguramiento de Calidad basado en la norma ISO 9001, para la obra de infraestructura ejecutada por la Municipalidad Distrital de Quillo, Provincia de Yungay, Región Ancash, 2022, La metodología utilizada fue de diseño de investigación no experimental transversal de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. El cual estuvo conformado por una población de quince (15) empresas constructoras y el tamaño de la muestra es de ocho (08) empresas constructoras a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta planteando como instrumento un cuestionario de 32 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de las empresas constructoras encuestadas señalan que no

cuentan con un plan de Aseguramiento de Calidad, el 87.5% mencionan que no cuentan con un plan estratégico documentado, el 12,5% cuenta son SGC documentado, el 100% mencionan que no cuentan con un SGC certificado con la norma ISO 9001 , el 12.5% indican que no utilizan criterio de control de calidad en la ejecución de obras, el 87,5% señalan que sí cuentan con un control de calidad , el 75% mencionan que no aplican las normas ISO 9001 en la ejecución de sus obras, 25% indican que si aplican las normas ISO 9001, el 50% mencionan que nunca en la supervisión de la obra les solicitaron el PAC , el 25% aseguran que muy pocas veces , el 25% refieren algunas veces. Se concluye que la mayoría de las empresas constructoras que ejecutan obras en la Municipalidad Distrital de Quillo, no implementan el Plan de Aseguramiento de Calidad (PAC) acorde a la Norma ISO 9001, por lo que no han considerado la importancia y beneficios de la Gestión de Calidad, debido a la falta de compromiso y cultura de calidad por parte de los directivos de la empresa.

Variable: clima organizacional

Vàsquez (2021) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración y presentado en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Chimbote - Perú. Título: *“Relación entre Clima Organizacional y Engagement en los colaboradores de la Constructora COVESA S.R.L Nuevo Chimbote, 2021”*. Quien tuvo como objetivo general: hallar el tipo de relación que existe entre el clima organizacional y nivel de Engagement en COVESA S.R.L”. La metodología a utilizar fue: de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transaccional, con una población y muestra a estudiar de 10 colaboradores de la empresa Constructora COVESA S.R.L Nuevo Chimbote, la técnica a utilizar fue la encuesta con un instrumento de 50 interrogantes. Los resultados encontrados en la presente investigación fueron: el 56.00% califica de nivel medio el clima laboral; 48.00% indico de nivel medio el tema de la motivación; el 56.00% como nivel medio la comunicación en el trabajo; el control de procesos el 48.00% califica como nivel medio; el 36.00% que la planificación de actividades está en un rango de nivel medio. Se concluye que los colaboradores de la empresa, siente que aun la empresa debe de ir mejorando los procesos internos con el único objetivo de garantizarles a sus miembros un trabajo seguro y de esa manera ellos puedan aumentar el nivel de su productividad.

Variable: clima organizacional

Leòn (2021) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración y presentado en la Universidad César Vallejo, ciudad de Chimbote - Perú. Título: "*Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*". Quien tuvo como objetivo general: determinar el nivel de clima organizacional de las constructoras Chimbote 2021. La metodología a utilizar fue: diseño no experimental y un corte transversal de nivel descriptivo, con una población de 151 colaboradores de diferentes empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario conformado por 28 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 36.00% señala de regular el clima organizacional; el 45.00% califica de bueno la responsabilidad que posee cada colaborador; el 34.00% califica de regular las recompensas que ofrecen las empresas; el 45.00% califica de bueno las relaciones en su equipo de trabajo; el 39.00% señalo que siempre existe una buena comunicación; el 39.00% mencionaron que siempre rinden mejor cuando hay un buen clima laboral. Se concluye que las empresas pertenecientes al sector de servicio de construcción cuentan con un ambiente entre bueno y regular el cual repercute de manera negativo en la motivación de los colaboradores.

Variable: clima organizacional

Castañeda y Vela (2022) en su tesis para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Pomabamba - Perú, titulado "*Clima organizacional para impulsar el logro de metas en una empresa constructora, Pomabamba-Ancash*". Presentó como objetivo general: Implementar un plan de mejora del clima organizacional para impulsar el logro de metas de una empresa constructora. Por lo que la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa de diseño de investigación no experimental transversal de nivel descriptivo. El cual estuvo conformado por una población de cuarenta y ocho (48) colaboradores de la empresa y el tamaño de la muestra es de cuarenta y tres (43) colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta planteando como instrumento un cuestionario de 33 interrogantes con respuestas cerradas con escala Likert. Los resultados obtenidos fueron: el 4.8% de colaboradores señalan que nunca se llevaban bien con sus compañeros de trabajo, el 28,6% indicó que solo a veces se sienten satisfechos de trabajar en la organización, el 7% señalan que su esfuerzo nunca tuvo retribuciones adecuadas, el 26.6% mencionan que solo a veces sientes que tuvieron una retribución adecuada, el 4.8% indican

que nunca realizan informe de los resultados necesarios para el logro óptimo de sus metas, el 35.75% señala que solo cuando generaban problemas se esforzaban por lograr sus metas individuales. Se concluye que los colaboradores de la empresa no consideran el clima organizacional para el desarrollo de sus actividades lo cual destaca una falencia en sus actitudes y relaciones entre compañeros de trabajo, por lo que los colaboradores si bien tienen experiencia en el rubro de trabajo no logran alcanzar sus metas en los plazos estipulados, ya que no cuentan con algún tipo de monitoreo que haga posible para que estas metas sean logradas

LOCALES

Variable: gestión de calidad

Rosales (2021) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración, presentado en la Universidad Uladech católica, en la ciudad de Huaraz - Perú. Título: *“Propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019”*. Quien tuvo como objetivo general: determinar la propuesta de mejora de las 5s para la gestión de calidad en las empresas constructoras de Huaraz. La metodología a utilizar fue: de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal con una población y muestra de 59 Mypes constructoras, para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario conformado por 26 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 62.50% tienen edades entre 31 a 50 años; el 81.25% son de género masculino; el 68.75% tienen de permanencia en el rubro más de 7 años; el 87.50% conoce y ejecuta una política de calidad; el 75.00% no conoce herramientas de gestión moderna. Se puede concluir que en su mayoría los representantes desconocen el tema de gestión de calidad. Por lo que se debe de adquirir capacitaciones sobre las herramientas de gestión para poder mejorar el sistema de procesos administrativos que optimice el nivel de capacidad de cada colaborador.

Variable: gestión de calidad

Achahui (2019) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración y presentado en la Universidad Uladech católica, en la ciudad de Huaraz - Perú. Título: *“Negociación*

colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las Micro Y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017”. Quien tuvo como objetivo general: describir las principales características de negociación colectiva como herramienta de gestión en las empresas constructoras de Huaraz. La metodología a utilizar fue: de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Con una población y muestra de 79 empresas constructoras. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario conformado por 32 interrogantes. Los resultados encontrados fueron: el 49.50% tienen edades entre 31 a 50 años; el 33.70% planifica un plan de mejora según las prioridades; el 45.30% tienen más de 11 trabajadores; el 44.20% tienen más de 7 años de permanencia como empresa; el 44.20% a veces implementa soluciones al término del plan de trabajo; el 44.20% implementa el plan de mejora a través de las capacitaciones. Se concluye que los representantes de las empresas del sector servicio de las constructoras, deben de implementar objetivos y metas claro y bien definidos que no solo beneficie a la empresa sino también a las negociaciones colectivas y que estas deben de estar bien plasmados en un plan de trabajo.

Variable: gestión de calidad

Tamara (2020) en su tesis para optar el grado de bachiller en administración, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz – Perú. Titulado: “*Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*”. Quien tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas rubro, construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz. Así mismo la metodología que utilizó fue, el diseño de investigación no experimental transversal de nivel descriptivo y tipo cuantitativo. El cual estuvo conformado por una población y muestra de 71 Mypes, en las cual se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se planteó un cuestionario de 30 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron el 67,7% de los representantes tienen un promedio de 51 a más edades, el 84,5% son de sexo masculino, 35,3% no tienen educación universitaria, el 59,2% de las MYPES están de 7 a más años en el mercado, el 93,0% abarca más de 11 trabajadores, el 88,7% tiene como único objetivo de generar ganancias, El 45,1% indicaron que casi nunca identifican los problemas y deficiencias que hay en su empresa, el 46,5% actúa según prioridades

mas no crean planes de mejora, 46,5% mencionaron que casi Nunca replantean un nuevo plan de mejora, el 25,4% casi nunca informan a sus trabajadores de las zonas inseguras; 63,4% nunca hace partícipe a sus trabajadores en capacitaciones sobre SST; el 47,9% afirmaron que los representantes nunca participan en capacitaciones e inducciones, el 64,8% afirmaron que nunca realizan una investigación de cuáles fueron los posibles casusa y consecuencias de accidentes y enfermedades y el 78,9% aludieron que contratar a un especialista para realizar capacitaciones en el tema de SST, es un gasto innecesario. Se concluye que los representantes de las Mypes rubro construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz tienden a desconocer de cuán importante son los recursos humanos dentro de una organización, asimismo, los beneficios que pueda obtenerse tras implantar la seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad.

Variable: clima organizacional

Sarmiento (2022) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración, y presentado en la Universidad Uladech católica, en la ciudad de Huaraz - Perú. Título: “*Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022*”. Quien tuvo como objetivo general: establecer la propuesta de mejora de motivación laboral y clima organizacional en contratistas M &S E.I.R.L. La metodología a utilizar fue: de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 15 colaboradores. Asimismo, para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento el cuestionario conformado por 21 preguntas. Los resultados encontrados fueron: el 46.67% considera que a veces el salario percibido no satisface; el 46.67% considera que siempre se ofrece protección y seguridad; el 40.00% menciona que nunca existen programas de reconocimiento; el 40.00% a veces son responsables dentro de su trabajo; el 60.00% afirmo que siempre existe una buena comunicación. El 60.00% siempre trabaja en equipo. Se concluye que muy pocas veces se brinda motivación a los colaboradores, sin tomar en cuenta que depende de ello de aumentar el nivel de producción. Por lo que se puede describir que la empresa no viene implementando estrategias de gestión que permita evaluar y mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores para tomar acciones de mejora frente a los problemas que aqueja a su equipo de trabajo.

Variable: clima organizacional

Asencio (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura, presentada en la universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Huaraz - Perú. Titulado: "*Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021*". Quien tuvo como objetivo general: establecer la relación ente el clima organizacional y el desempeño laboral de las personas de la constructora S.A. Huaraz. La metodología a utilizar fue de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y cuantitativo. Con una población y muestra de 35 colaboradores. Asimismo, para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento el cuestionario conformado por 14 preguntas. Los resultados encontrados fueron: el 62.00% viene laborando más de 5 años en la empresa; el 57.00% de los encuestados indicaron que nunca se cuenta con estructura organizacional; el 37.00% considera que siempre mantiene una buena relación en equipo de trabajo; el 31.40% señalo que siempre muestra una identidad con su empresa; el 57.10% casi siempre es capacitado laboralmente; el 40.00% casi siempre muestra eficacia en sus labores; el 54.30% siempre muestra un buen control de las actividades encomendados. Se concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral son indispensables para que uno contra otra funcione de manera correcta, es por ello se debe de implementar herramientas de gestión administrativa con el único propósito de mejorar día a día los procesos.

Variable: clima organizacional

Durand (2022) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, presentado en la universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Huaraz - Perú. Titulado: "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022*". Quien tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz. La metodología a utilizar fue de diseño no experimental, descriptiva y cuantitativa. Con una población y muestra de 34 colaboradores. Asimismo, para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento el cuestionario conformado por 17 preguntas. Los resultados encontrados fueron: el 64.70% considera que aceptable y seguro el clima laboral en la empresa; el 55.90% afirmaron que es poco eficiente en relación al desempeño laboral; el 50.00% mencionaron que la autorrealización en la empresa es considerado como nivel medio; el 50.00% de los encuestado mencionaron que el

involucramiento frente a un problema de tomar decisiones de solución es limitado quien es calificado como nivel medio; el 44.10% de los encuestados mencionaron que la supervisión a las actividades a base de resultados es poco aceptable; el 52.90% señalaron que la comunicación dentro de la empresa es aceptable; el 52.90% de los encuestados aludieron que las condiciones de trabajo es considerado como aceptable. Se concluye que el tema de gestión administrativa se debe de impulsar en su totalidad, porque se llegó a determinar que implementar estrategias o herramientas administrativas puede mejorar el entorno empresarial tanto sus procesos internos y externos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión de Calidad

De acuerdo a William Edwards Deming citado por González y Manzanares (2020) señalan que la Gestión de calidad es un instrumento operacional mediante el cual a través de diversas actividades, procedimientos, estrategias y una estructura organizada permitirá satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, de los colaboradores y de la comunidad en general ofreciendo productos o servicios de calidad y de esa manera lograr la mejora de la competitividad empresarial y que además generara nuevos clientes potenciales.

Por lo referido precedentemente, la Gestión de Calidad es fundamental dentro de una organización empresarial puesto que permitirá a través de diversos procedimientos planear estrategias y objetivos a fin de lograr una mejora continua y de esa manera impulsar una competitividad empresarial partiendo de una interrelación estrecha entre servicio/ producto y consumidor (Los Santos y Arias, 2020).

Así mismo Joseph Juran citado por Alcalde (2019) enfatiza que la Gestión de Calidad es una estrategia que ayuda a lograr una competitividad empresarial observando de manera integral la organización teniendo como fin lograr la satisfacción del cliente.

Dimensiones y sus indicadores de la gestión de Calidad

Para Deming citado por González y Manzanares (2020) las dimensiones están dedicados al análisis de la conexión entre gestión de calidad y el logro obtenido de las empresas, por lo que estas medidas permiten medir los resultados de la variable de la Gestión de calidad y de esa manera satisfacer las necesidades del cliente.

Dimensión 1: Planear

En esta etapa se organiza, se diseña y analiza las metas que se quieren obtener para lo cual identifica que estrategias serán más efectivas para poder lograr el objetivo dentro de un plazo establecido, para lo cual se empieza identificando las deficiencias que puede tener la empresa en su organización y cuáles serían sus causas y efectos a fin de poder plantear algunas alternativas que permitan solucionar las deficiencias (González y Manzanares, 2020).

Indicador 1: Identificar el lugar y/o área a mejorar (causa-efecto): consiste en la recopilación de información y datos a fin de poder proponer nuevas ideas en las que la productividad empresarial pueda tener un incremento positivo, por lo que se plantea objetivos y metas que se tienen que lograr dentro de un plazo determinado, puesto que estas tienen como propósito poder mejorar las deficiencias que se puede identificar en la organización empresarial y de esa manera poder conocer las debilidades y las amenazas que existen en el área de producción (Santos y Arias, 2020).

Indicador 2: Planificación estratégica: Este indicador permite elegir las herramientas y estrategias más adecuadas que conlleva al logro del resultado y de los objetivos planteados, puesto que se va plantear propuestas, modelos, diseños y estándares de calidad que van a permitir que el plan de mejora logre los resultados deseados y de esa manera la empresa va a lograr organizar mejor su plan de trabajo (Santos y Arias, 2020).

Dimensión 2: Hacer

Esta etapa implica realizar la aplicación de las estrategias conforme a la planificación realizada; en ese sentido es menester señalar que en esta etapa se inicia con la capacitación a todo el personal a fin de poder mejorar la productividad de la empresa lo cual significa que se está trabajando con la herramienta de la Gestión de calidad y así mismo se realiza en esta etapa una auditoría interna a fin de poder detectar las deficiencias a fin de poder corregirlos (González y Manzanares, 2020).

Indicador 1: Ejecución del plan de mejora: Este indicador consiste el poder realizar y llevar a cabo el plan de mejora establecido a través de auditorías internas y externas el cual va ayudar a identificar las deficiencias de la empresa y por ende va ayudar a tomar acciones que permitan reducir las observaciones encontradas, en ese sentido se van a crear bases de

datos en las cuales se van a poder recopilar los problemas identificados a fin de que se pueda brindar soluciones a corto plazo y de esa manera planear la ejecución de mejoras (Santos y Arias, 2020).

Dimensión 3: Verificar

En esta etapa se procede a verificar el cumplimiento de la planificación y se analiza los logros obtenidos de las auditorías realizadas a fin de poder mejorar las observaciones encontradas y así se pueda implementar las mejoras continuas dentro de la empresa; así mismo se evalúa si las estrategias realizadas están funcionando conforme a la planificación realizada y así mismo en esta etapa se puede realizar la modificación de la planificación del proyecto en caso no esté funcionando adecuadamente (González y Manzanares, 2020).

Indicador 1: Recojo de información: Este indicador permite conocer los resultados y logros obtenidos a base de los datos de información recopilada, las mismas que van hacer comparadas entre resultados que tengan los aspectos más positivos y negativos que influyen en la productividad empresarial y es por ende que se va a tener que realizar el seguimiento de dichos resultados a fin de poder evaluar el proceso de optimización empresarial y de esa manera lograr una mejor productividad en los bienes y servicios que se brinda (Santos y Arias, 2020).

Dimensión 4: Actuar

En esta última etapa después de haber realizado la verificación se ejecuta el plan de mejora debidamente rectificado teniendo en cuenta los resultados y datos obtenidos de las auditorias y se describe dentro de un documento aquellos logros que se obtuvo y cuáles son las deficiencias que se puede mejorar y de esa manera cumplir la meta propuesta (González y Manzanares, 2020).

Indicador 1: Análisis de resultados y replanteamiento del plan: este indicador parte de la verificación y el análisis de los resultados obtenidos en cada proceso de evaluación los cuales van hacer comparados a fin de poder tomar las medidas correspondientes en cada resultado sean estas negativas o positivas, en ese sentido se va dar inicio a la ejecución del nuevo plan de mejora logro alcanzar los objetivos establecidos (Santos y Arias, 2020).

Características de la Gestión de Calidad

Para los autores Los Santos y Arias (2020) sostienen que la Gestión de Calidad comprende diversas actividades que interactúan para lograr resultados deseados dentro de la actividad empresarial mejorando la eficiencia de los servicios y productos que se ofrece al cliente. En ese sentido se puede mencionar las características de la Gestión de Calidad como:

- Permitirá plantear de manera objetiva la política y las metas de la empresa.
- Orientara la actividad empresarial a fin de satisfacer la necesidad del cliente.
- Generará una cultura de calidad.
- Enfocado en el cliente.
- Evalúa los servicios y productos a través de los procesos de “PHVA”.
- Certifica la calidad del producto y servicio.

Principios de Gestión de Calidad

La norma ISO 9001 (2023) (Internacional Standardization Organization), define algunos alcances de la Gestión de Calidad lo cual señala que esta sirve como una herramienta que permite certificar y garantizar la calidad de los productos, teniendo por ende mejorar la productividad de una organización. En ese sentido se describe algunos principios a los cuales se rige la Gestión de Calidad:

- Enfoque en el cliente cumpliendo sus requerimientos y lograr su satisfacción.
- Organización e involucramiento del personal.
- Orientación a la mejora continua.
- Eficacia y eficiencia de la organización empresarial.
- Toma de decisiones basado al análisis de datos e información.
- Interrelación beneficiosa entre cliente y proveedor.
- Enfoque en el Liderazgo y trabajo en equipo.
- Sistema para la Gestión empresarial.

2.2.2. Variable 2: Clima Organizacional

Según Gellerman (1960) citado por Leuffat (2019) menciona que el Clima Organizacional es considerada una dimensión de la calidad dentro del ámbito laboral, lo cual permite conocer como la productividad y organización empresarial es influido por las motivaciones y satisfacción que tiene el personal en su área de trabajo y como este percibe su clima laboral lo cual conlleva a un rendimiento positivo y una buena productividad empresarial; puesto que el clima organizacional ayuda a garantizar un ambiente y condición de trabajo adecuado el cual logra subir el ánimo, interés y colaboración personal .

En ese sentido, el concepto de clima organizacional da entender como aquel conjunto que va influir en la motivación y una buena organización, porque ayuda a garantizar un buen ambiente laboral en donde el personal tiene esa gran satisfacción de trabajar y de esa manera su nivel productivo aumenta y se crea la calidad del personal los cuales van ser observados en su nivel de rendimiento organizacional de manera individual o en grupo.

Dimensiones e indicadores del Clima Organizacional

Dimensión 1: Responsabilidad individual: según Leuffat (2019) inicia esta responsabilidad cuando cada sujeto mantiene un compromiso con la organización y dependiendo de su valor y cultura desarrolla sus actividades laborales entendiendo cuáles son sus funciones y roles dentro de la organización de la empresa, y por ende este sujeto está en la capacidad de conocer el organigrama y la estructura interna que tiene la empresa y por lo cual es capaz de aportar ideas y propuestas que permitan lograr un mejor clima organizacional.

Indicador 1: Responsabilidad: implica asumir los roles y funciones asignados dentro de la empresa en la cual cada personal tiene el deber de cumplir su responsabilidad; por ende, es necesario que el trabajador conozca cuáles son sus funciones y de qué manera su trabajo aporta en el crecimiento de la empresa y esto implica que se esfuerce en tomar un rol activo en la organización (Olaz, 2022).

Indicador 2: Autonomía: este indicador se fundamenta en la iniciativa propia que tiene el personal para asumir sus responsabilidades y roles individuales y de esa manera controlar sus actividades de manera eficaz tomando decisiones personales que le permitan ser creativo y más productivo en su área de trabajo (Olaz, 2022).

Dimensión 2: Estructura: Esta dimensión permite organizar y estructurar al personal dentro de la empresa de acuerdo a sus roles y responsabilidades en la cual el personal trabaja conforme a su rol de manera individual y sigue las reglas, políticas, normas establecidas; por lo que una estructura organizacional correctamente diseñada conlleva mejorar la toma de decisiones y la comunicación dentro de la empresa (Leuffat, 2019).

Indicador 1: Políticas Laborales: es aquel indicador que permite delimitar el conjunto de normativas y reglas de conducta interna que tiene la organización, en la cual se señalan las responsabilidades del personal de trabajo de acuerdo a su nivel de jerarquía empresarial y de esa manera se fija las condiciones y términos del trabajo (Leuffat, 2019).

Dimensión 3: Remuneración: la dimensión hace referencia al ingreso salarial que percibe el personal por los servicios que brinda y la misma que nace por un contrato laboral que suscribe la parte empleadora y el personal; es por ende que la remuneración es un beneficio y compensación que se otorga al personal (Leuffat, 2019).

Indicador 1: Incentivo: este indicador permite que de manera eficaz se logre aumentar el nivel de productividad del personal en su área de trabajo, ello debido a los incentivos económicos que se les va otorgar por su labor; es por ende que la bonificación permite a que el personal se esfuerce en lograr los objetivos establecidos por parte de la empresa (Leuffat, 2019).

Indicador 2: Reconocimiento: esta estrategia implica mostrar una gratitud al personal de trabajo otorgando premios, capacitaciones y bonificaciones por el trabajo que realizan y es por ende una práctica laboral valiosa porque mejora el compromiso del empleado con la empresa y de esa manera aumentar la productividad (Olaz, 2022).

Dimensión 4: Riesgo y toma de decisiones: la dimensión hace mención que ante una ocurrencia de situaciones adversas que genere un impacto negativo en la empresa; va conllevar asumir ciertas decisiones que implican riesgos; es por ende que al momento de iniciar la toma de decisiones es necesario analizar y evaluar la situación de manera profunda a fin de brindar una solución correcta (Leuffat, 2019).

Indicador 1: Inseguridad: consiste en tener una sensación de desconfianza y el temor de correr un riesgo al momento de tomar decisiones que puedan llevar a solucionar el conflicto,

es por ende que la incertidumbre hace mención a lo incierto y a sucesos que no pueden ser previstos y que muchas veces estas dificultan a la empresa a determinar adecuadamente su organización (Olaz, 2022).

Dimensión 5: Apoyo: Esta dimensión hace referencia al estímulo y apoyo que brinda el líder a su equipo de trabajo, y es por el cual los grupos de trabajo van a percibir que dentro de su área de trabajo existe un ambiente laboral agradable y de esa manera se va poder lograr una buena organización empresarial (Leuffat, 2019).

Indicador 1: Trabajo en equipo: se refiere cuando los grupos de trabajo se unifican para poder ejecutar un trabajo establecido a fin de lograr las metas establecidas; en ese sentido un equipo de trabajo ayuda a solucionar los conflictos de manera rápida y eficaz puesto que va existir un entorno colaborativo en la cual cada uno aporta conforme a sus aptitudes (Olaz, 2022).

Dimensión 6: Tolerancia al conflicto: implica que al momento en que surge algún conflicto entre equipos de trabajo se debe de intentar tomar acuerdos imparciales que permitan sobrellevar el conflicto y se pueda lograr entablar vínculos armoniosos donde el ambiente laboral sea lo más cordial posible, por lo que es fundamental controlar las conductas negativas y buscar siempre el asertividad en la comunicación (Leuffat, 2019).

Indicador 1. Comunicación: este es un factor clave e imprescindible dentro de la actividad humana puesto que permite el intercambio de ideas, información y opiniones lo cual conlleva a tener una excelente relación comunicativa, así mismo la comunicación permite a que las partes puedan compartir opiniones que ayuden en la toma de decisiones en los cuales se tienen como fin establecer objetivos y metas que van a influir en una buena organización empresarial (Olaz, 2022).

Importancia del Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer (1968) citado por Suárez (2023) manifiesta que el clima organizacional permite conocer las actitudes, la personalidad y el grado de satisfacción que tienen el personal dentro de su área de trabajo y por ende se puede señalar que al existir un clima organizacional positivo sube la calidad del ambiente laboral, puesto que el personal se sienten más motivado y es más eficiente en su lugar de trabajo, es por ende que el clima

organizacional ayuda a tener un mejor desarrollo organizacional , lograr mayor nivel de eficiencia y de esa manera obtener las metas propuestas gracias a la colaboración de los recursos humanos.

Características del Clima Organizacional

Según Suárez (2023) señalan que el clima organizacional ayuda a identificar y percibir las actitudes de sus empleados con la finalidad de poder proporcionar recomendaciones y acciones de mejora que permita modificar conductas que no sean positivos para la empresa y se esa manera crea un clima de organización con un nivel de eficiencia y que ayude al logro de las metas por lo que tiene las siguientes características:

- Permite a mejorar la toma de decisiones.
- Determina el comportamiento y el rendimiento del personal.
- El desarrollo organizacional del empleado se basa en el liderazgo.
- Modifica la percepción del clima laboral del personal trabajador.
- Proporciona mejoras en el proceso organizacional.
- Logra aumentar la eficacia laboral mediante el trabajo en equipo.

2.2.3. Micro y pequeñas empresas.

Definición

Para Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) la Micro y Pequeña empresa se define como aquella organización empresarial conformada por personas naturales o jurídicas, que tienen por finalidad realizar actividades económicas y brindar bienes o servicios, así mismo las MYPES son eje fundamental para el crecimiento económico del país; puesto que representan el sector que concentra mayor fuerza laboral generando de esa manera empleos para muchas familias.

Así mismo el artículo 2° de la Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y pequeñas empresas define al MYPES como aquella unidad económica que tiene como fin fomentar prototipos de actividades económicas teniendo en cuenta su forma de constituirse

y su administración empresarial; así mismo cabe que las MYPES se encuentren inscritos el Registro Nacional de Micro y pequeñas empresas (REMYPE).

Características de la Micro y pequeñas empresas.

Según COMEX PERU (2020) señala que las MYPES impulsan el desarrollo empresarial a través de la productividad económica y de esa manera fomenta el empleo laboral. En ese sentido la Mype presenta las siguientes características:

- Contribuyen al crecimiento económico de un país.
- Permite el desarrollo de actividades económicas.
- Determina parámetros que fomenta la productividad y formalización empresarial.
- Se categorizan bajo un mínimo de venta anual que no supera los 150 UIT.
- Los socios o dueños de estas empresas están compuestas en su mayoría por familiares o amigos.
- Tienen mayor facilidad de manejo de sus ventas y de su personal
- La mayoría de las Mypes no llevan un registro de cuentas, sino solo apuntes de sus ingresos y gastos.

Importancia de las Micro y pequeñas empresas.

Las MYPES constituyen un eje principal para el crecimiento económico de nuestro país, fomenta puestos de trabajos a personas que no pueden acceder a centros laborales de manera formal; así mismo promueve la creación de emprendimientos que pueden adaptarse con facilidad en el mercado puesto que muchas veces satisfacen de manera rápida las necesidades del cliente (ESAN, 2023)

Así mismo según un informe realizado en el año 2023 por la Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas de la Universidad ESAN-Lima; manifiesta que la importancia de las MYPES se basa a que ayuda al crecimiento económico, puesto que concentra un 40% de PBI del país y concentra a un total de 43% de la población económicamente activa (PEA) por lo fomenta una mayor cantidad de empleo (ESAN, 2023).

2.2.4. Empresas Constructoras.

Para Domínguez (2021) la empresa constructora es una entidad el cual está organizado y estructurado por personal técnico calificado y no calificado, herramientas, maquinarias, instrumentos de ingeniería y tecnologías lo suficientemente avanzadas, para poder ejecutar, realizar y llevar a cabo obras de construcción de diversas magnitudes; en ese sentido cabe señalar que una constructora no se crea de manera improvisada, sino es necesario elaborar cierta planificación en cual se tenga en consideración los criterios de clima organizacional puesto que este factor ayuda a conocer mejor la organización de la empresa, permitiendo de esa manera el logro de los objetivos y metas empresariales establecidos.

Así mismo se puede señalar que las empresas constructoras en nuestro país brindan mayor empleo a las personas en las diversas regiones por lo que son fuente para el crecimiento económico.

Ley N° 29203 Ley que crea la Central de Información de promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras.

Esta ley tiene por finalidad sancionar a aquellas empresas constructoras que no cumplen con las normas técnicas de protección a su trabajador y no garantizan los indicadores de calidad dentro de los equipos y maquinarias que estos tienen para la ejecución de una obra, así mismo esta Ley hace mención que las constructoras deben de contar con licencias de funcionamiento y certificaciones que avalen y garanticen su formalidad empresarial (Domínguez, 2021).

Características de las empresas constructoras.

Según Domínguez (2021) la empresa dentro del rubro de la construcción se conforma por un conjunto de bienes, instrumentos y personal que tienen por fin satisfacer la necesidad social ya sea de manera individualizada o general; es por ende que presenta ciertas características como:

- Brinda a la sociedad bienes o productos que tienen la calidad de insumos no transformados.
- Ayuda analizarla factibilidad de la ejecución de un proyecto evaluando la economía antes de invertir.

- Se enfoca en conocer las necesidades de sus clientes para realizar proyectos de construcción.
- Ayudan a determinar las condiciones de contratación de una obra.
- Prepara y estudia la ejecución de una obra fin de culminar con satisfacción
- Garantiza y condiciona un buen ambiente laboral brindando seguridad al personal trabajador.

Tipos de empresas en el rubro de la construcción.

De acuerdo a Domínguez (2021) la empresa constructora es una entidad que tiene por función ejecutar obras a fin de obtener ganancias y beneficios económicos, por lo que existen diversos rubros de constructoras:

Constructor rubro de ingeniería civil: este sector abarca mayormente obras de construcción de gran magnitud, en la cual están la ejecución de obras públicas por contrataciones directas o concurso público donde se realiza la construcción de colegios, estadios, carreteras, puertos, túneles y obras hidráulicas en la cual el proceso de ejecución requiere ciertos procedimientos rigurosos.

Constructora rubro industrial: estas empresas ejecutan obras que están enfocadas cumplir las metas que tiene industria empresarial puesto ejecutan y construyen lugares o áreas de producción y almacenamientos de bienes o productos que cada fabrica dependiendo de su sector los realiza.

Constructora rubro edificaciones: este grupo empresarial se basa en la construcción de lugares y áreas habitables para los seres humanos, en cual brindar servicios en la construcción de una vivienda familiar, piscinas, diseños de oficinas y tiendas comerciales.

Las etapas del proceso administrativos dentro de una constructora.

EL Procesos administrativos de una constructora se lleva a cabo en cuatro etapas: (Domínguez, 2021).

El primero es la Planificación: que consiste en determinar ciertos objetivos y metas en función a sus recursos que tiene la constructora.

El segundo es la organización: en la cual se establecen y designan los roles y responsabilidades a cada sujeto que forma parte de la constructora:

El tercero es la Dirección: es donde cada sujeto de acuerdo de acuerdo a la responsabilidad designado lleva a cabo lo planeado.

El cuarto y último etapa es el control: en la cual evalúa los datos e información de los objetivos establecidos para lo cual responde la interrogante ¿cómo se está realizando?

2.2.5. Marco conceptual:

Actuar: se describe dentro de un documento aquellos logros que se obtuvo y cuáles son las deficiencias que se puede mejorar y de esa manera cumplir la meta propuesta (Alcalde, 2019).

Calidad: es denominado un nivel de perfección de algo que es entregado por una institución, de modo que cumplan todas las expectativas de las normas ISO 9001 (Alcalde, 2019).

Confianza: consiste en tener esa capacidad de establecer una estrecha relación de equipo de trabajo en donde se pueda crear una visión mutua de confiabilidad, en la cual solucionan sus problemas e incertidumbres a través de una comunicación abierta y asertiva sintiéndose seguros de poder aceptar los errores puesto que lo van a solucionar de manera objetiva (Leuffat, 2019).

Hacer: es realizar la aplicación de las estrategias conforme a la planificación realizada; en ese sentido es menester señalar que en esta etapa se inicia con la capacitación a todo el personal (Alcalde, 2019).

Mypes: son siglas de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, que son una entidad económica ya sea formada por una persona natural o jurídica, con fines de desarrollar cualquier tipo de actividad (Domínguez, 2021).

Planear: diseña y analiza las metas que se quieren obtener para lo cual identifica que estrategias serán más efectivas para poder lograr el objetivo dentro de un plazo establecido (Alcalde, 2019).

Verificar: significa el cumplimiento de la planificación y se analiza los logros obtenidos de las auditorías realizadas a fin de poder mejorar las observaciones encontradas (Alcalde, 2019).

2.3. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. No se describió la hipótesis por tratarse de una investigación de nivel descriptivo. Lo afirmado por Guerrero y Dávila (2020) indican que en un trabajo de nivel descriptivo no se requiere la hipótesis, debido a que, solo busca describir y explicar el objeto de estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.

Nivel:

Pereyra (2020) señala que una investigación de nivel descriptivo se centra en especificar propiedades y características de situaciones y eventos que generan comportamientos que conllevan a un estudio para determinar cierta situación. En este sentido el nivel de investigación del presente trabajo de estudio fue descriptivo, debido a que se enfocó a describir aspectos fundamentales de las variables a estudiar como el clima organizacional y la gestión de calidad, asimismo la elaboración de una propuesta de mejora.

Tipo:

Según Pereyra (2020) la investigación de un enfoque cuantitativo está estructurada básicamente de datos numéricos centrados en la búsqueda de fuentes que puedan interpretar de una forma subjetiva y medible a las variables. Por ende, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo, debido que en la recolección de información se tomó en cuenta datos numérico porcentuales y medibles con el propósito de garantizar una información verídica sobre los comportamientos de la variable, indicadores y las dimensiones.

Diseño de investigación:

Según Guerrero y Dávila (2020) indican que un estudio no experimental es un modelo de estudio en la que no se construye situaciones, es más son contextos o escenarios que ya existen en el hecho en su etapa natural. Y transversal es un tipo de estudio de investigación en la que se recopila cierta información en un tiempo de lapso determinado.

En tal sentido el diseño de investigación para el presente estudio fue no experimental-transversal se dice no experimental debido a que solo se buscó describir y analizará el entorno tal cual se observó en la realidad, sin alterar los sucesos. Y fue transversal por que la recolección de información se llevó a cabo en un momento determinado para recabar toda la información necesaria.

3.2. Población y muestra

Población

Según Pereyra (2020) señala que, “población, es un grupo o conjunto de persona u objetos de los que se quiere determinar una serie de acciones que puede ser de valor en una investigación. Entonces la palabra “población” en un estudio de investigación es un grupo a estudiar y esta puede ser simbolizado con la letra “N”. Dentro de este marco conceptual, la población de estudio estuvo conformado por 89 empresas constructoras de la ciudad de Huaraz 2023.

Muestra

Según Pereyra (2020) la muestra en una investigación es una parte o un subconjunto del total de la población, que admite a un estudio más minucioso. Para ello es imprescindible la aplicación de fórmulas. En relación a lo descrito, la muestra para el presente estudio fue conformado por 89 empresas del rubro constructora, se tomó en su totalidad por que la población se consideró muy reducido.

Muestreo: censal

Pereyra (2020) menciona que la muestra censal es cuando toda los elementos de la investigación son estimadas como muestra. En este sentido para la investigación se selecciono el 100% de la población al ser un numero manejable.

3.3. Variables: definición y operacionalización

Variables	Definición	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Categorización o valorización
V1: Gestión de calidad	La Gestión de calidad es un instrumento operacional mediante el cual, a través de diversas actividades, procedimientos, estrategias y una estructura organizada permite satisfacer las necesidades y expectativas del cliente (González y Manzanares, 2020).	Planear	Identificar el lugar	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Planificación estratégica		
		Hacer	Ejecución del plan de mejora		
		Verificar	Recojo de información.		
		Actuar	Análisis de resultados		
Replanteamiento del plan					
V2: Clima organizacional	Según Gellerman (1960) citado por Leuffat (2019) menciona que el clima organizacional se puede entender como aquel conjunto que va influir en la motivación y una buena organización, porque ayuda a garantizar un buen ambiente laboral en donde el personal tiene esa gran satisfacción de trabajar.	Responsabilidad individual	Responsabilidad	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Autonomía		
		Estructura	Políticas laborales		
		Remuneración	Incentivo		
			Reconocimiento		
		Riesgo y toma de decisiones	Inseguridad		
		Apoyo	Confianza		
			Trabajo en equipo		
Tolerancia al conflicto	Comunicación				

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Según Pereyra (2020) la técnica en un estudio de investigación refiere a un grupo de procedimientos sistémicos que facilitara al investigador a recopilar y analizar información, estas pueden ser escritas o entrevistas. En tal sentido, para la recolección de información para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de información y que además se les aplico a todos los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz.

Instrumento

Según Pereyra (2020) señala que los instrumentos en la investigación son recursos o herramientas que abordan problemas y que a través de ellos se puede llegar a obtener información de manera eficiente. De esta manera, el instrumento a utilizar fue el cuestionario formulado por 17 interrogantes en escala de Likert y que además estas tuvieron relación con las variables gestión de calidad y clima organizacional. Asimismo, el instrumento paso por proceso de tres juicios de expertos docentes de maestría para validar las preguntas y que se utilizó el alfa de crombach para determinar la confiabilidad del instrumento.

3.5. Método de análisis de datos

Para la recopilación y caracterización de las variables, se realizó tablas y gráficos y figuras, haciendo el uso del programa de Word y el Excell. Así mismo, se aplicó el cuestionario a través de la técnica de la encuesta, para luego ser procesados en el programa Excel para el procesamiento de la información y determinar el nivel de confiabilidad y las frecuencias absolutas y relativas porcentuales. Asimismo, se utilizó el programa de Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia. Finalmente se utilizó la herramienta de anti plagio llamado TURNITIN proporcionado por la universidad para ver el nivel de similitud de la investigación (Pereyra, 2020).

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó en base al reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH, 2023).

Respeto y protección de los derechos: se garantizó la seguridad integral teniendo en cuenta como objetivo principal a los encuestados (representantes de las empresas), ofreciéndole seguridad y respeto a sus derechos de libre expresión, su cultura, sus creencias y su religión.

Cuidado del medio ambiente: en todo momento se tomó en cuenta el cuidado y el aprecio hacia los seres vivos como las plantas, humanos y animales. Para ello, se utilizó hojas reciclables al momento de realizar la encuesta. Y además se hizo uso de las tecnologías o herramientas digitales con el objetivo de no contaminar el medio ambiente tratando de reducir el uso de otros materiales que alteren el medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad: todos, los participantes relacionados en la investigación contaron con un consentimiento informado, en la que ellos expresaron su libre participación en la encuesta.

Beneficencia y no maleficencia: en todo momento se tuvo en cuenta el nivel emocional de cada participante. Por ello, como investigador el compromiso fue preservar de manera discreta toda la información que se pudo obtener durante el proceso de recolección de datos, y que estas solo fueron usadas con fines académicos y que posterior a ello fueron depurados.

Integridad y honestidad: se informó a los participantes que los datos proporcionados se realizan mediante un consentimiento libre elección, y que además se le solicitó la aprobación de los dueños para que se pueda participar sin ningún inconveniente, todo ello, basándonos en los procedimientos de las normas, reglas, valores y las políticas deontológicas sobre la carrera profesional de administración.

Justicia: se demostró durante el proceso la capacidad de generar la integración en los participantes sin excluir a ningún individuo, siempre respetando los derechos de cada uno.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

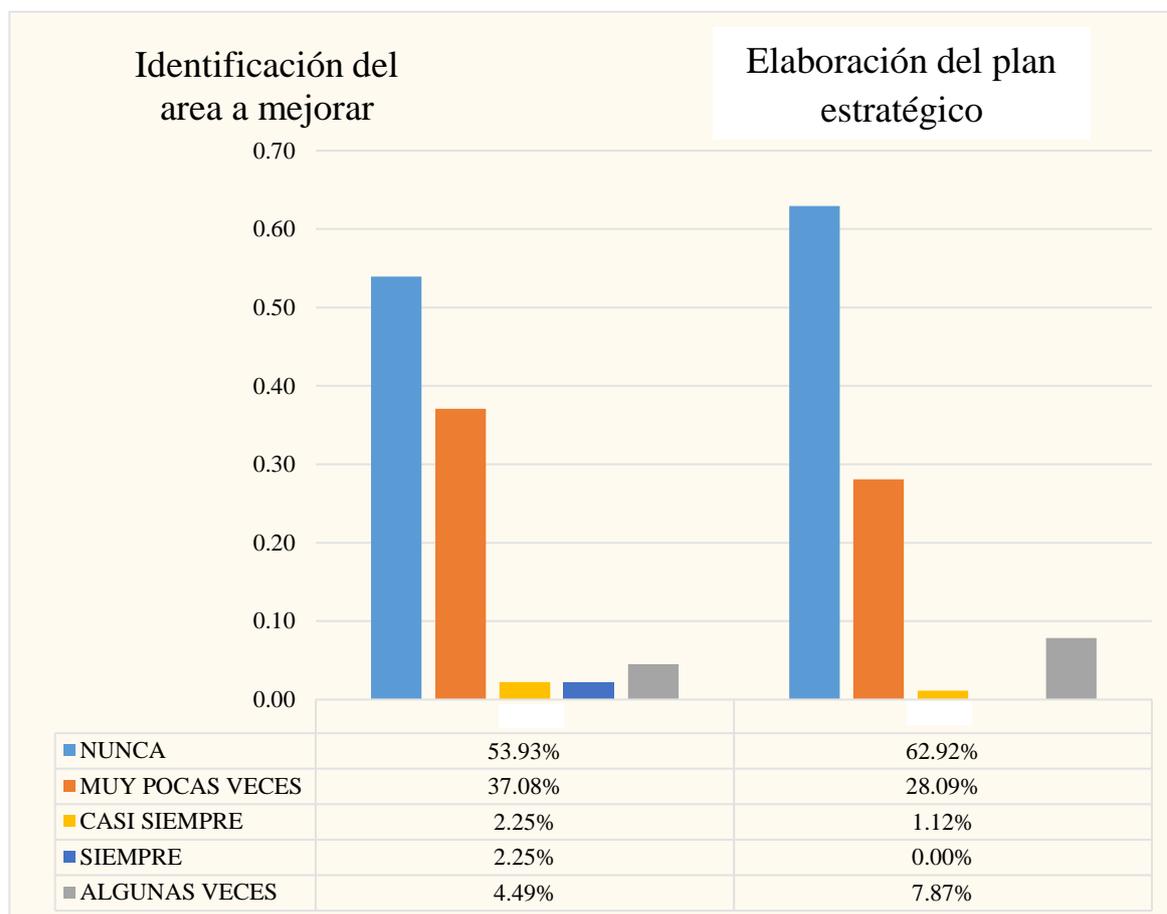
Características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Gestión de calidad	N	%
Identificación del área a mejorar		
Nunca	48	53.93
Muy pocas veces	33	37.08
Algunas veces	4	4.49
Casi siempre	2	2.25
Siempre	2	2.25
Total	89	100.00
Elaboración del plan estratégico		
Nunca	56	62.92
Muy pocas veces	25	28.09
Algunas veces	7	7.87
Casi siempre	1	1.12
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 1

Planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 1

Nota. El 53.93% de encuestados dieron a conocer que, nunca llega a identificar el área a mejorar. Y el 62.92% mencionaron que nunca llegan a elaborar un plan estratégico.

Tabla 2

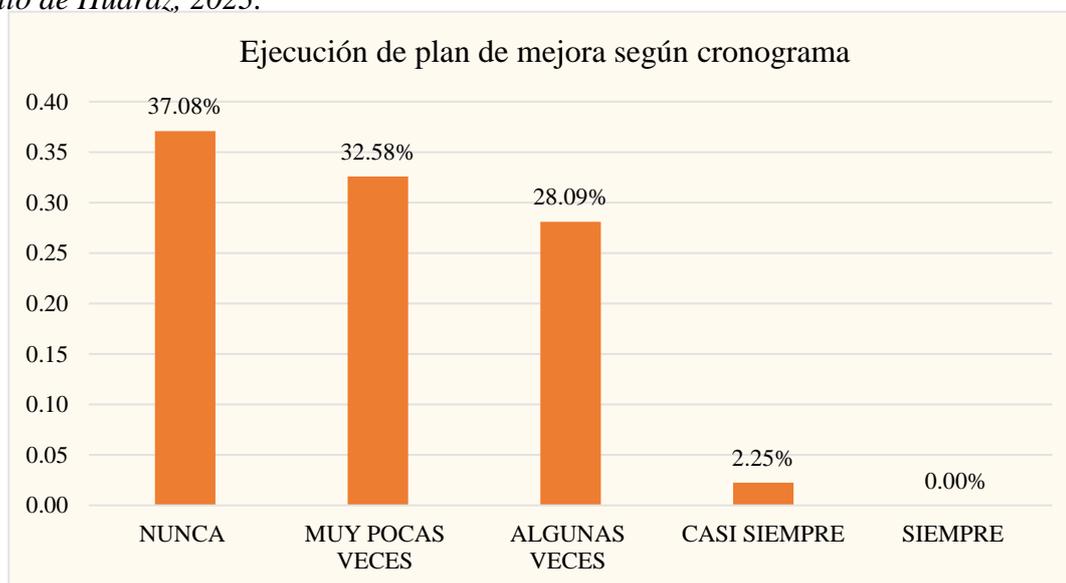
Características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Gestión de calidad	N	%
Ejecución de plan de mejora según cronograma.		
Nunca	33	37.08
Muy pocas veces	29	32.58
Algunas veces	25	28.09
Casi siempre	2	2.25
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 2

Ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 2

Nota. Respecto al grafico el 37.08% mencionaron que nunca llegan a ejecutar según el cronograma de actividades.

Tabla 3

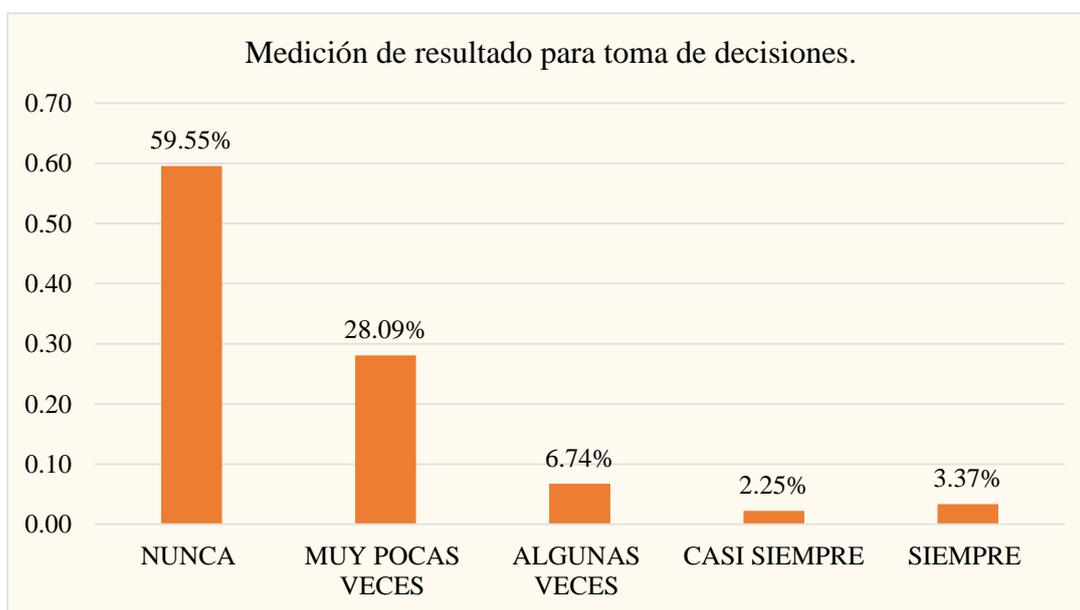
Características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Gestión de calidad	N	%
Medición de resultado para toma de decisiones.		
Nunca	53	59.55
Muy pocas veces	25	28.09
Algunas veces	6	6.74
Casi siempre	2	2.25
Siempre	3	3.37
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 3

Verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 3

Nota. El 59.55% afirmaron que nunca llegan a medir los resultados para tomar decisiones.

Tabla 4

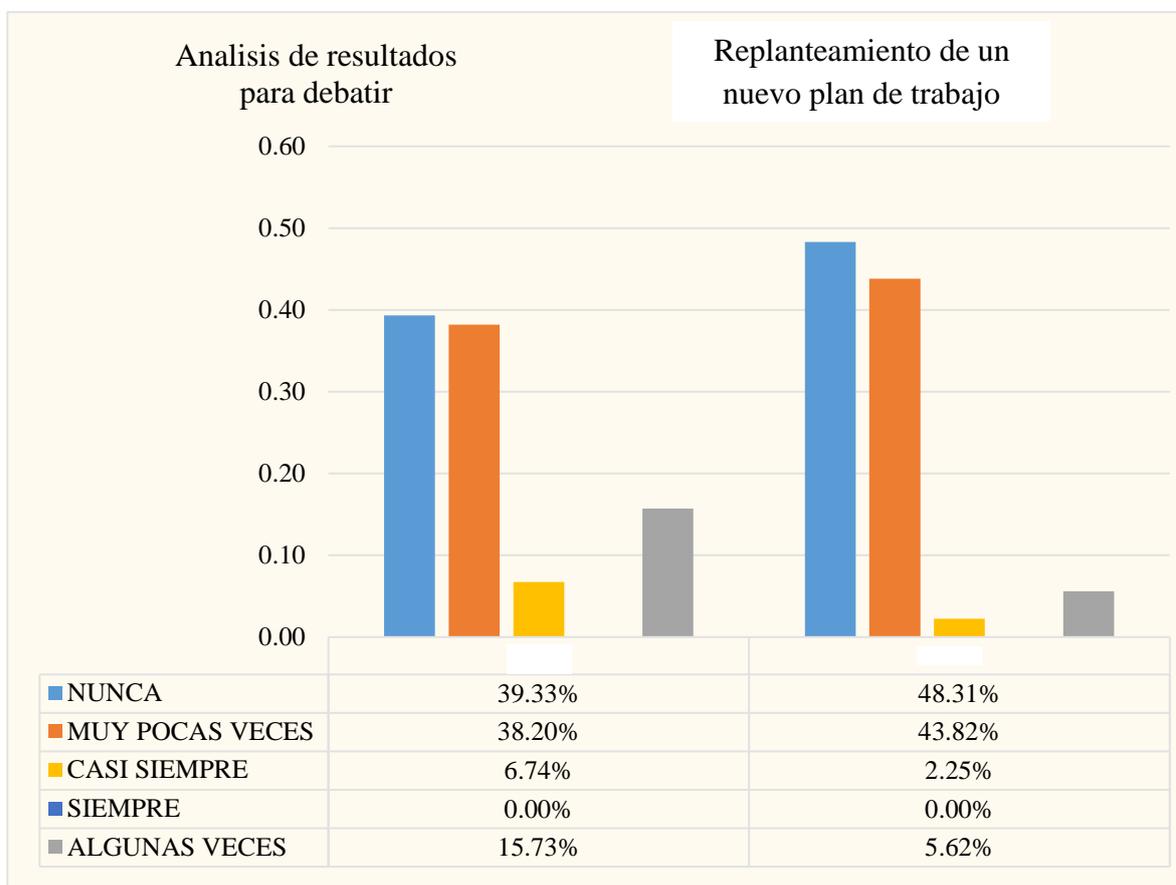
Características de las acciones de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Gestión de calidad	N	%
Análisis de resultados para debatir.		
Nunca	35	39.33
Muy pocas veces	34	38.20
Algunas veces	14	15.73
Casi siempre	6	6.74
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00
Replanteamiento de un nuevo plan de trabajo.		
Nunca	43	48.31
Muy pocas veces	39	43.82
Algunas veces	5	5.62
Casi siempre	2	2.25
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 4

Acciones de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 4

Nota. En base al grafico primero el 39.33% indicaron que nunca llegan a analizar los resultados para poder debatirlo en equipo. Y el 48.31% nunca llegan a replantear un nuevo plan de trabajo tras culminar y ver los resultados.

Tabla 5

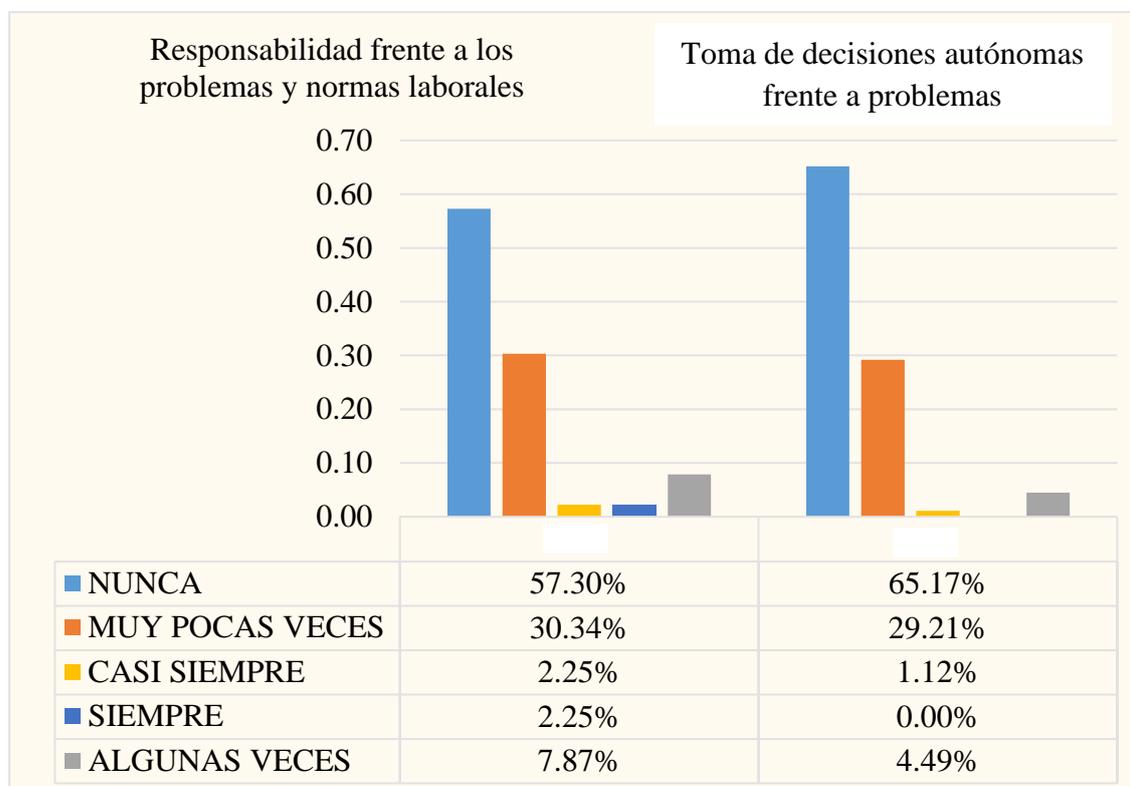
Características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Responsabilidad frente a procedimientos y normas laborales.		
Nunca	51	57.30
Muy pocas veces	27	30.34
Algunas veces	7	7.87
Casi siempre	2	2.25
Siempre	2	2.25
Total	89	100.00
Toma de decisiones autónomas frente a los problemas.		
Nunca	58	65.17
Muy pocas veces	26	29.21
Algunas veces	4	4.49
Casi siempre	1	1.12
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 5

Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 5

Nota. El 57.30% afirmaron que, nunca tienen responsabilidades frente a los procedimientos y normas laborales. Y el 65.17% indicaron que nunca toman decisiones propias cuando se presenta un problema.

Tabla 6

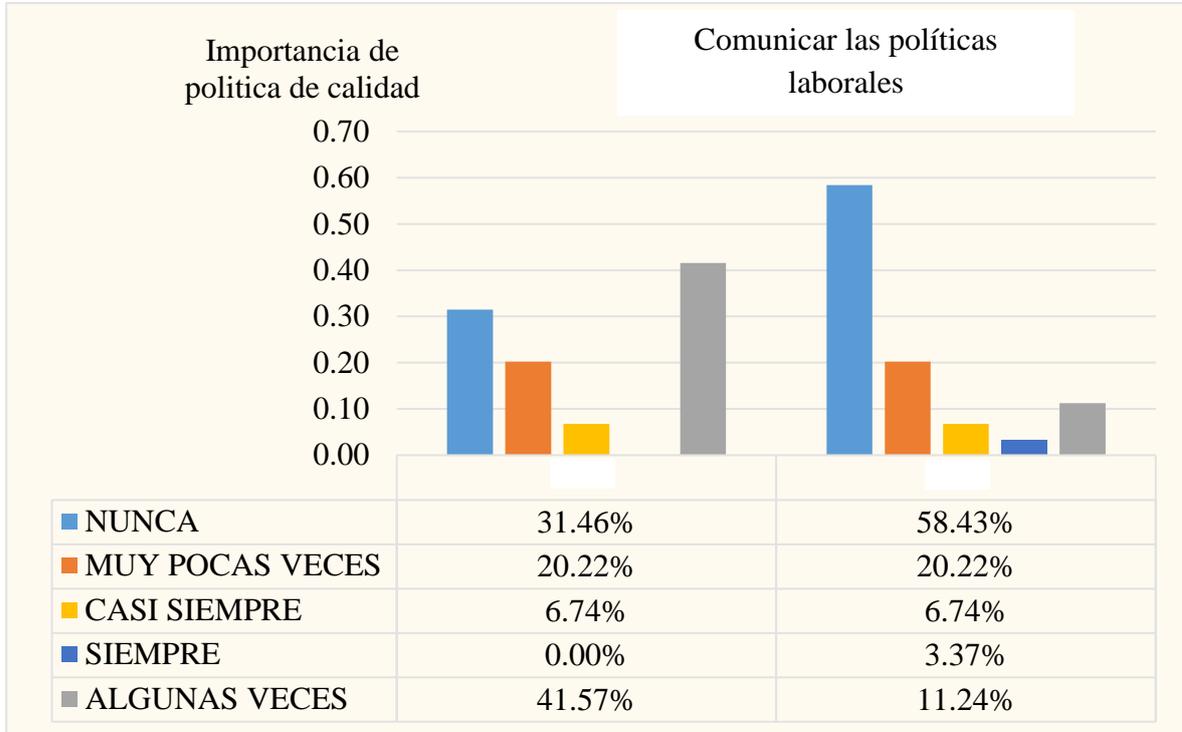
Características de la Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Importancia de r política de calidad.		
Nunca	28	31.46
Muy pocas veces	18	20.22
Algunas veces	37	41.57
Casi siempre	6	6.74
Siempre	0	0.00
Total	89	100.00
Comunicar las políticas laborales.		
Nunca	52	58.43
Muy pocas veces	18	20.22
Algunas veces	10	11.24
Casi siempre	6	6.74
Siempre	3	3.37
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 6

Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 6

Nota. El 41.57% mencionaron que algunas veces si llegan en la empresa a establecer una política de calidad. Y el 58.433% nunca llega a comunicar sobre la existencia de las políticas laborales.

Tabla 7

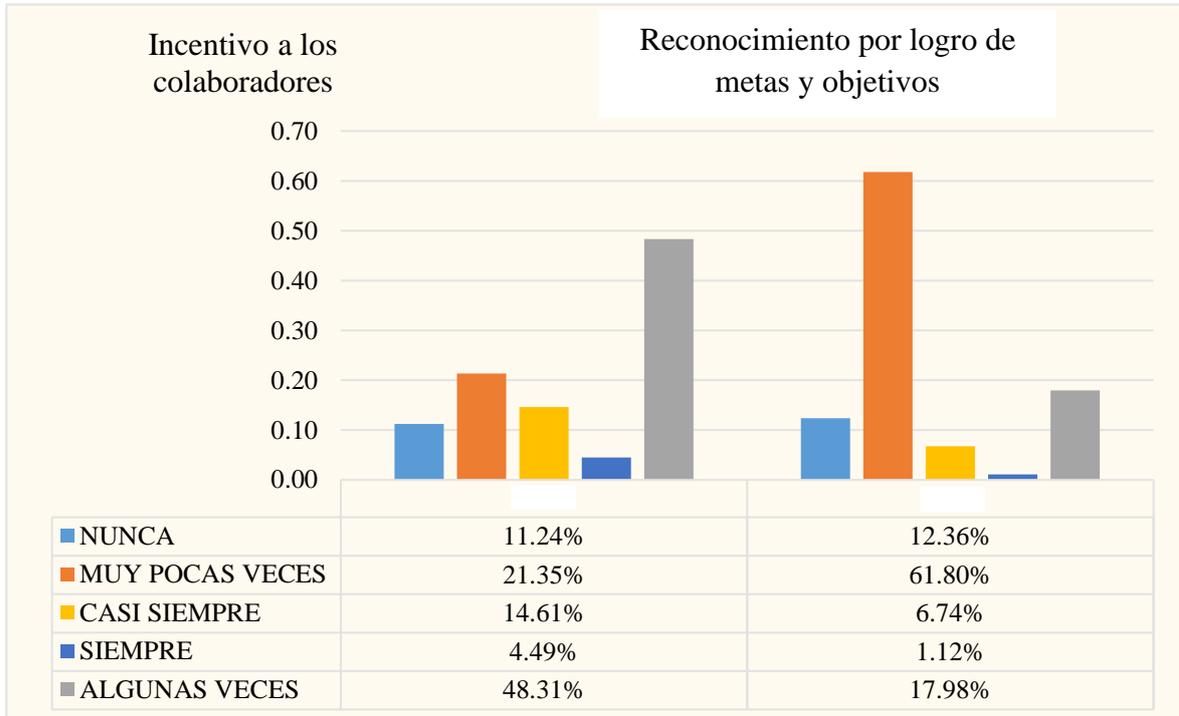
Características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Incentivo a los colaboradores.		
Nunca	10	11.24
Muy pocas veces	19	21.35
Algunas veces	43	48.31
Casi siempre	13	14.61
Siempre	4	4.49
Total	89	100.00
Reconocimiento por metas y objetivos.		
Nunca	11	12.36
Muy pocas veces	55	61.80
Algunas veces	16	17.98
Casi siempre	6	6.74
Siempre	1	1.12
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 7

Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 7

Nota. El 48.31% indicaron que, algunas veces se ofrece incentivos a los colaboradores por sus labores. Y el 61.80% señalaron que muy pocas veces se les brinda reconocimiento por los logros de las metas y objetivos de los colaboradores.

Tabla 8

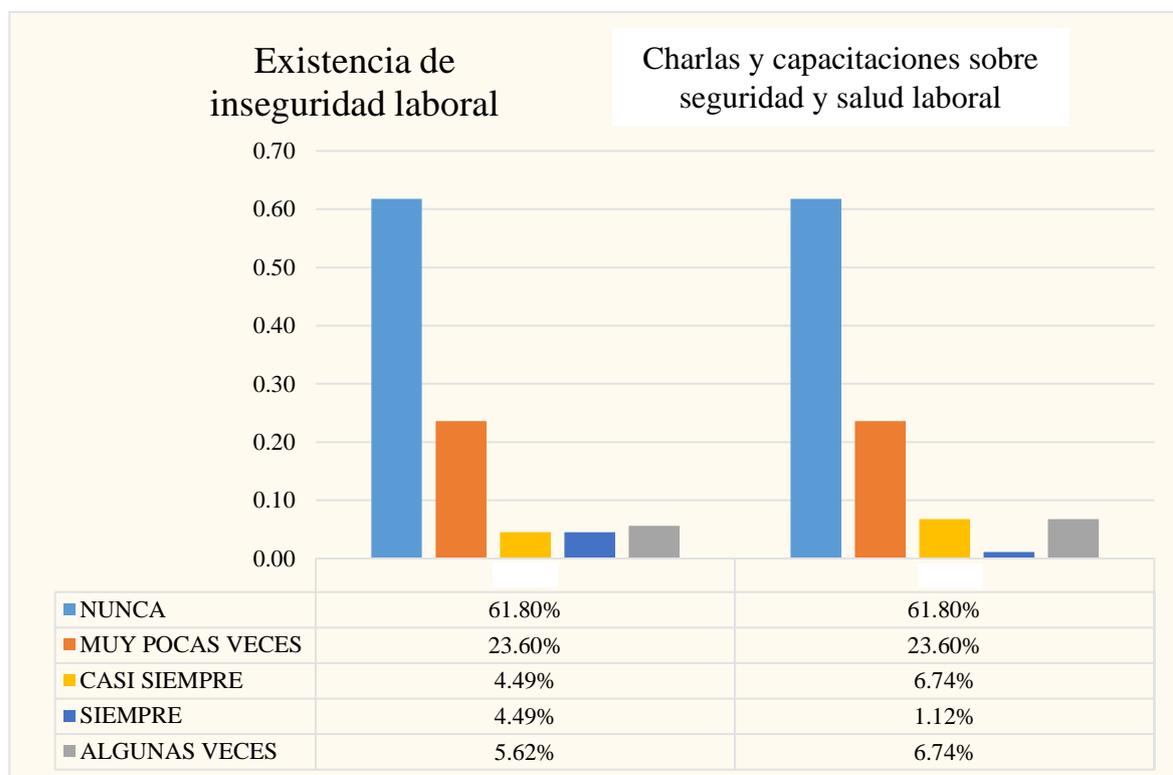
Características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Existencia de inseguridad laboral.		
Nunca	55	61.80
Muy pocas veces	21	23.60
Algunas veces	5	5.62
Casi siempre	4	4.49
Siempre	4	4.49
Total	89	100.00
Charlas y capacitaciones de seguridad y salud laboral.		
Nunca	55	61.80
Muy pocas veces	21	23.60
Algunas veces	6	6.74
Casi siempre	6	6.74
Siempre	1	1.12
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 8

Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 8

Nota. El 61.80% mencionaron que nunca existe inseguridad en el trabajo. Y el 61.80% nunca llegan a realizar charlas y capacitaciones sobre seguridad y salud laboral.

Tabla 9

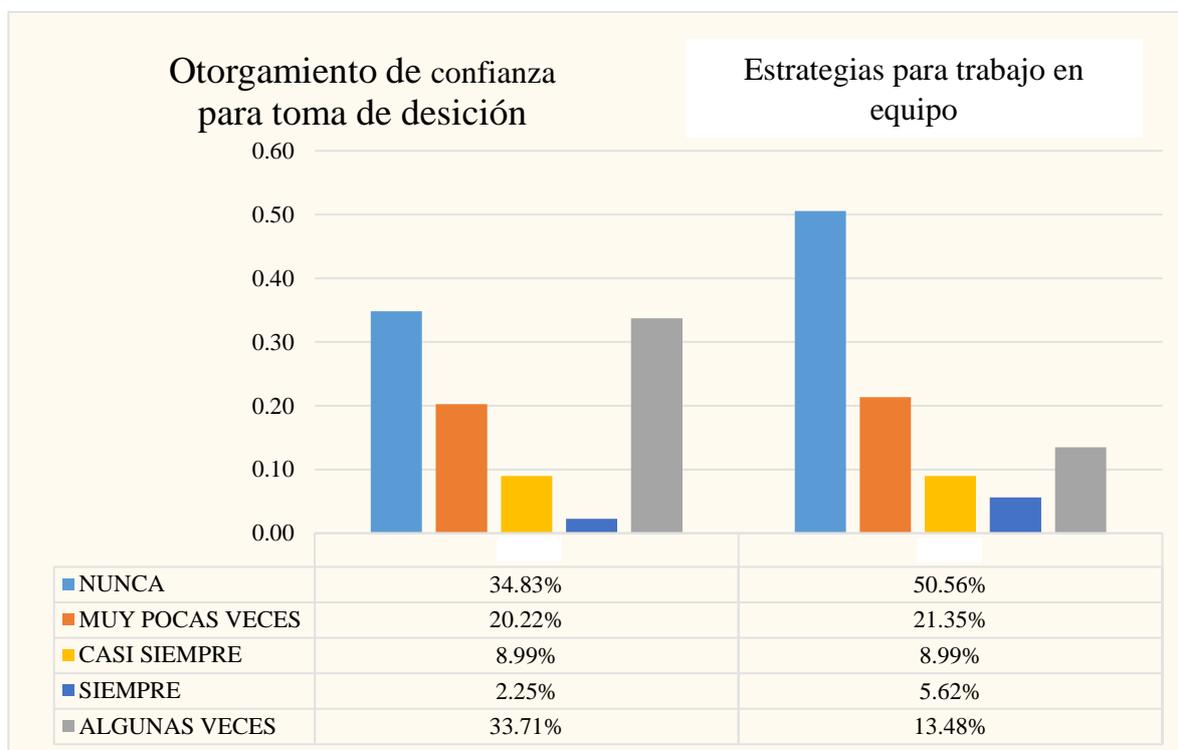
Características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Otorgamiento de confianza para toma de decisiones.		
Nunca	31	34.83
Muy pocas veces	18	20.22
Algunas veces	30	33.71
Casi siempre	8	8.99
Siempre	2	2.25
Total	89	100.00
Estrategias para trabajo en equipo.		
Nunca	45	50.56
Muy pocas veces	19	21.35
Algunas veces	12	13.48
Casi siempre	8	8.99
Siempre	5	5.62
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 9

Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 9

Nota. El 33.71% indicaron que algunas veces si llegan a otorgarles confianza para que puedan tomar decisiones los colaboradores. y el 50.56% afirmaron que nunca emplean estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.

Tabla 10

Características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Clima organizacional	N	%
Comunicación clara y directa.		
Nunca	8	8.99
Muy pocas veces	39	43.82
Algunas veces	32	35.96
Casi siempre	8	8.99
Siempre	2	2.25
Total	89	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 10

Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.



Fuente. Tabla 9

Nota. El 43.82% indicaron que, muy pocas veces se ofrece una comunicación clara y directa.

Tabla 11

Resumen de propuesta de mejora en clima organizacional para la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Problema	Propuesta de mejora
El 53.93% nunca identifica las áreas con deficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un supervisor encargado de controlar el plan de trabajo. - Realizar reuniones de debates. - Abrir debates y escuchar opiniones.
El 62.92% nunca realiza un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en cursos gratuitos para poner en práctica su elaboración.
El 69.66% nunca y muy pocas veces ejecuta su plan de mejora según indica su cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar ayudar de un conocedor para su elaboración. - Impartir el cronograma de trabajo.
El 59.55% nunca llega medir los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar indicadores medibles en los objetivos.
El 48.315 nunca replantea un nuevo plan de trabajo según resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de trabajo subsanando los errores.
El 31.46% nunca toma de importancia de establecer una política de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar información en fuentes de internet y otros. Para su elaboración.
El 61.80% muy pocas veces brindan reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencionarles el agradecimiento en público. - Reconocer con acciones loables como, por ejemplo: dar un día de descanso.
El 61.80% nunca ofrece charlas ni capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar un espacio de horas muertas para aprovechar las charlas. - No, es recomendable realizarlos fuera del horario de trabajo.
El 50.56% nunca fomenta el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el trabajo en equipo con reconocimientos. - Generar dinámicas en grupo para fortalecer las relaciones.
El 43.82% muy pocas veces brindan comunicación clara y directa.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar confraternidades en días festivos. - Buscar un estilo de liderazgo que ayude la integración.

V. DISCUSIÓN

En relación al cuestionario si llegan a identificar el área con posibles deficiencias, del 100.00% de los encuestados, el 53.93% dieron de conocer que, nunca. Ello coincide lo señalado por Tamara (2020) quien, a través de su investigación para optar el grado de bachiller en administración, trabajo titulado: *“Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017”*. Obtuvo que, el 45,1% indicaron que casi nunca identifican los problemas y deficiencias que hay en su empresa. Sin embargo, contrasta lo mencionado por Banda (2021) quien, a través de su investigación para optar el grado de maestría, en su trabajo titulado *“Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador”*. Dio a conocer que, el 42.20% casi siempre realizan acciones de prevención y corrección de problemas en el lugar de trabajo. Asimismo, con Martínez (2019) quien a través de su tesis titulado *“Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para una empresa Constructora Inmobiliaria”*. Para obtener el grado de maestría en ingeniería en administración. Demostró que, el 90.00% entrega proyectos fuera de tiempo pactado, quien da conocer que el área logística no es monitoreada para identificar los posibles problemas. También difiere con Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 37.55% está muy de acuerdo con identificar los problemas para plantear soluciones. En relación a la teoría de Santos y Arias (2020) *“Gestión de la calidad”* menciona que, la identificación de un problema debe determinar la recopilación de información y datos a fin de poder proponer nuevas ideas por lo que es recomendable realizar un análisis exhaustivo y así determinar las debilidades y las amenazas de cada área. Se pudo determinar que, los representantes solo en su minoría llegan a identificar áreas con posibles problemas, y esto ayuda a tomar decisiones de manera oportuna. Mientras que en su mayoría no llegan a realizar un análisis de la situación que atraviesa cada área organizacional.

En mención al cuestionario “elaboración del plan estratégico”, el 62.92% nunca llega a elaborar un plan estratégico para la empresa. Ello coincide lo mencionado por Morillo (2019)

quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciatura, trabajo titulado *“Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora "G-Ortiz Ingenieros Y Arquitectos S.A.C”*. Dio a conocer que, el 65.22% afirma que la planificación estratégica es poco adecuada. Asimismo, coincide con Zegarra y Montalvan (2022) quien, en su tesis para optar el grado de Licenciatura, en su trabajo titulado: *“Propuesta de Implementación de Herramienta de Gestión para la Optimización de Recursos Públicos en Obras Municipalidad Distrital de Quillo”*. Dio a conocer que, el 87.5% mencionan que no cuentan con un plan estratégico documentado. Sin embargo, contrasta lo señalado por Vàsquez (2021) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado en administración. Trabajo titulado: *“Relación entre Clima Organizacional y Engagement en los colaboradores de la Constructora COVESA S.R.L Nuevo Chimbote, 2021”*. Quien tuvo como objetivo general: hallar el tipo de relación que existe entre el clima organizacional y nivel de Engagement en COVESA S.R.L”. Quien obtuvo que, el 36.00% que la planificación de actividades está en un rango de nivel medio. A comparación con la teoría de Santos y Arias (2020) en su obra titulado: *“Gestión de la calidad”* da a conocer que la implementación de un plan estratégico es un indicador que permitirá el logro del resultado y de los objetivos propuestos en un tiempo determinado. Sin embargo, se llegó a la determinación de que casi en su mayoría no considera de cuán importante es contar con un plan estratégico, puesto que ello permitirá a estar más orientados el rumbo eficiente de las organizaciones y también afrontar los cambios constantes que se da en el entorno empresarial.

Concerniente al cuestionario “ejecución del plan de mejora según cronograma”, el 69.66% consideraron que nunca o muy pocas veces llegan a ejecutar el plan de trabajo respectivamente según lo establecido en el cronograma de trabajo. Ello coincide lo mencionado por Achahui (2019) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciada en administración, en su trabajo titulado *“Negociación colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las Micro Y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017”*. Dio a conocer que, el 33.70% planifica un plan de mejora según las prioridades. Asimismo, Tamara (2020) quien, a través de su investigación para optar el grado de bachiller en administración, trabajo titulado: *“Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de obras de ingeniería civil de la*

ciudad de Huaraz, 2017". Obtuvo que el 46,5% actúa según prioridades mas no crean planes de mejora. Sin embargo, contrasta lo dicho, por Banda (2021) quien, a través de su investigación para optar el grado de maestría, en su trabajo titulado "*Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*". Dio a conocer que, el 52.60% siempre programa sus actividades. Asimismo, con Morillo (2019) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciatura, trabajo titulado "*Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora "G-Ortiz Ingenieros Y Arquitectos S.A.C"*". Dio a conocer que, el 86.96% sostiene que la aplicación de la mejora continua es inadecuada. También se puede corroborar que contrasta lo dicho por contrasta lo dicho por Fernandez (2023) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado, en su investigación titulado: "*Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones DFER E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021*". Obtuvo que, el 66.66% casi o algunas veces trabajan en base a un cronograma de trabajo. En base a la teoría de lo que refiere Santos y Arias (2020) "*Gestión de la calidad*" afirma que la ejecución del plan de mejora es un indicador que consiste en poder realizar y llevar a cabo el plan de mejora establecido a través de auditorías internas y externas el cual va ayudar a identificar las deficiencias de la empresa. Se pudo saber que, en su mayoría de las empresas no cuentan con un plan de actividades que contenga un cronograma, este último siendo una herramienta de vital importancia para establecer tiempos, así minimizando demoras que retrasen las actividades.

En función al cuestionario "medición de resultados para tomar decisiones después de recoger información", de su totalidad el 87.64% afirmaron que nunca o muy pocas veces llegan a medir los resultados para posterior a ello tomar decisiones de mejora. Ello contrasta lo mencionado por Durand (2022) quien, a través de su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Titulado: "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022*". Obtuvo que, el 44.10% de los encuestados mencionaron que la supervisión a las actividades a base de resultados es poco aceptable. Asimismo, se contradice lo señalado por Banda (2021) quien, a través de su investigación para optar el grado de maestría, en su trabajo titulado "*Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*". Dio a conocer que, el 49.00% siempre implementan acciones a base de medición para un buen control de

procesos. Sin embargo, coincide lo dicho por Calderòn (2022) quien, en su tesis para optar el grado de licenciatura, trabajo titulado: *“Propuesta de gestión de la calidad para las empresas constructoras de edificaciones de Chiclayo - Lambayeque, 2019”*. Obtuvo que, el 100.00% menciona que no cuentan con un sistema de medición de resultados de gestión de calidad. Se puede dar una comparación con la teoría Santos y Arias (2020) *“Gestión de la calidad”* donde hace énfasis sobre el indicador “recojo de información después de la implementación del plan de mejora” respecto a ello señala que, permite conocer los resultados y logros obtenidos a base de los datos de información recopilada, las mismas que van hacer comparadas entre resultados positivos y negativos para tomar decisiones de mejora.

Concerniente al cuestionario “análisis de resultados para debatirlos”, del 100.00% de los encuestados, el 77.53% nunca o muy pocas veces llegan a analizar los resultados obtenidos para debatirlos y buscar alternativas de mejora. Ello contrasta lo mencionado por Castañeda y Vela (2022) quienes, a través de su investigación para optar el grado de licenciatura, en su trabajo titulado *“Clima organizacional para impulsar el logro de metas en una empresa constructora, Pomabamba-Ancash”*. Dieron conocer que, el 4.8% indican que nunca realizan informe de los resultados necesarias para el logro óptimo de sus metas. Asimismo, con Castillo (2019) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, trabajo titulado: *“Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L. 2019”*. Obtuvo que, el 61.80% califica de regular la información que se imparte sobre los resultados.

Respecto al cuestionario “replanteamiento del plan de trabajo”, de su totalidad, el 48.31% mencionaron que nunca llegan a replantear un nuevo plan de trabajo. Ello contrasta lo mencionado por Achahui (2019) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciada en administración, en su trabajo titulado *“Negociación colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las Micro Y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017”*. Quien dio conocer que, el 44.20% a veces implementa soluciones al término del plan de trabajo. Sin embargo, coincide lo señalado por Tamara (2020) quien, a través de su investigación para optar el grado de bachiller en administración, trabajo titulado: *“Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro*

construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017". Obtuvo que, el 46,5% mencionaron que casi nunca replantean un nuevo plan de mejora. En mención a la teoría de Santos y Arias (2020) "*Gestión de la calidad*" menciona que es muy importante la retomar la elaboración de un nuevo plan de mejora para corregir los errores encontrados.

En referencia al cuestionario "responsabilidad frente a los procedimientos y normas laborales", el 57.30% de los encuestados mencionaron que, nunca tienen responsabilidades frente a los procedimientos y normas laborales establecidas por la empresa. Ello contrasta lo mencionado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado "*Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022*". Dio conocer que, el 40.00% a veces son responsables dentro de su trabajo. Asimismo, Asencio (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura Titulado: "*Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021*". Sostuvo que, el 54.30% siempre muestra un buen control de las actividades encomendados. También contrasta lo dicho por Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: "*Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo*". Dijo que, el 85.70% casi siempre considera que las funciones y responsabilidades están bien definidas. También lo mismo señala Gonzalez (2022) quien, en su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Quien tuvo como título: "*Clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de las Mypes constructoras en obras Publicas en Lima Metropolitana 2020*". Obtuvo que, el 40.30% considera que mucho existe responsabilidades en sus trabajos. También contrasta lo afirmado por Fernandez (2023) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado, en su investigación titulado: "*Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones DFER E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021*". Obtuvo que, el 50.00% casi o solo algunas veces son responsables en su trabajo. En relación a la teoría de Leuffat (2019) en su libro titulado "*Cultura y Clima Organizacional*" da conocer que es necesario que el trabajador conozca cuáles son sus funciones y de qué manera su trabajo aporta en el crecimiento de la empresa y esto implica que se esfuerce en tomar un rol activo en la organización.

En consecuencia a la pregunta “toma de decisiones autónomas frente a los problemas”, de la totalidad de los encuestado, el 65.17% dieron a conocer que, nunca toman decisiones de manera autónoma frente a los problemas suscitados en la empresa. Ello contrasta lo señalado por Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Dijo que, el 95.20% a veces es responsable de tomar decisiones de manera personal. Sin embargo, coincide lo dicho por Yambay (2019) en su tesis para optar el grado de maestría en ingeniero empresarial Quien tuvo como título: *“Análisis de la aplicación de los principios de la gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 en empresas constructoras habitacionales de la ciudad de Quito”*. Dio conocer que, el 42.00% considera que la correcta toma de decisiones de los colaboradores no está siendo bien aplicado. También contrasta lo afirmado por Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 56.70% está muy de acuerdo que se llegue a aplicar el liderazgo para dar autoría de tomar decisiones. Asimismo, con García (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio conocer que, el 100.00% si llegan a tomar decisiones de manera autónomo. Según la teoría de Olaz (2022) en su libro *“Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones”* señala que, la “autonomía” es un indicador que fundamenta la iniciativa propia que tiene el personal para asumir sus responsabilidades y roles individuales y de esa manera controlar sus actividades de manera eficaz tomando decisiones personales a favor de la empresa.

En base a la pregunta “importancia de establecer políticas de calidad, de la totalidad de encuestados, el 51.68% mencionaron que, nunca y muy pocas veces creen de importante de establecer política de calidad dentro de la empresa. Ello difiere lo mencionado por Rosales (2021) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019”*. Dio conocer que, el 87.50%

conoce y ejecuta una política de calidad. Asimismo, por Banda (2021) quien, a través de su investigación para optar el grado de maestría, en su trabajo titulado *“Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador”*. Dio a conocer que, el 49.00% siempre cuenta con políticas de calidad y servicio. Sin embargo, coincide lo mencionado por Paredes (2021) quien, en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, trabajo titulado: *“Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora ARSE Negocios e Inversiones S.R.L, Áncash, 2021”*. Obtuvo que, el 100.00% menciona que no cuenta con una política de calidad.

Referente a la pregunta “comunicar las políticas laborales”, del 100.00% de los encuestados, el 58.43% manifestaron que nunca llegan a comunicar sobre la implementación o la existencia de las políticas laborales. Ello coincide lo dicho por Yambay (2019) en su tesis para optar el grado de maestría en ingeniero empresarial Quien tuvo como título: *“Análisis de la aplicación de los principios de la gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 en empresas constructoras habitacionales de la ciudad de Quito”*. Dio a conocer que, el 50.00% perciben un mal manejo de la organización porque no se da a conocer las normas y procedimientos de trabajo. Sin embargo, contrasta lo dicho por García (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio a conocer que, el 66.00% siempre se reúnen para recibir cualquier información. También contrasta lo dicho por Fernández (2023) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado, en su investigación titulado: *“Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, rubro ejecución de obras: caso inversiones DFER E.I.R.L. Distrito Satipo, 2021”*. Obtuvo que, el 58.33% muy pocas veces son informados hacia el logro de objetivos. En relación a la teoría de Leuffat (2019) en su libro titulado *“Cultura y Clima Organizacional”* señala que, “las políticas laborales” permite delimitar el conjunto de normativas y reglas de conductas internas que tiene la organización. Según al cuestionario “incentivo a los colaboradores”, de la totalidad de encuestados, el 69.66% consideran que muy pocas veces o algunas veces se les brinda incentivo a los colaboradores. Ello coincide lo mencionado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado

“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”. Dio conocer que, el 46.67% considera que a veces el salario percibido no satisface. Asimismo, coincide con Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Dijo que, el 52.40% consideran que solo a veces se incentiva su trabajo. Sin embargo, contrasta con Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 51.34% está de acuerdo que el incentivo proporcionado si satisface los esfuerzos de cada colaborador. Asimismo, contrasta lo afirmado con Garcia (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio conocer que, el 96.00% dijeron que no tienen incentivos en su trabajo. En relación a la teoría de Leuffat (2019) en su libro titulado *“Cultura y Clima Organizacional”* señala que, “el incentivo” es un indicador permite que de manera eficaz se logre aumentar el nivel de productividad del personal en su área de trabajo.

Mientras tanto, en mención al cuestionario “reconocimiento por logros de metas y objetivos”, el 61.80% afirmaron que muy pocas veces se les ofrece reconocimiento por los logros de metas objetivos de los colaboradores. Ello coincide lo mencionado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”*. Dio conocer que, el 40.00% consideran que nunca existen programas de reconocimiento. Sin embargo, contrasta con Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 47.89% está de acuerdo que la empresa reconoce sus logros de cada colaborador. Por otra parte, Durand (2022) quien a través de su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Titulado: *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022”*.

Obtuvo que, el 50.00% mencionaron que la autorrealización en la empresa es considerada como nivel medio. También con Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Dijo que, el 61.90% señalan que casi nunca se brinda oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Según la teoría de Olaz (2022) en su libro *“Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones”*. Señala que “el reconocimiento” implica mostrar una gratitud al personal de trabajo otorgando premios, capacitaciones y bonificaciones por el trabajo que realizan y es por ende una práctica laboral valiosa porque mejora el compromiso del empleado.

Respecto a la pregunta “existencia de inseguridad laboral”, del 100.00% de los encuestados, el 61.80% cree que nunca existe la inseguridad en el lugar de trabajo. Ello contrasta lo mencionado por Tamara (2020) quien, a través de su investigación para optar el grado de grado de bachiller en administración, trabajo titulado: *“Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017”*. Obtuvo que, el 25,4% casi nunca informan a sus trabajadores de las zonas inseguras. Sin embargo, coincide lo afirmado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”*. Dio conocer que, el 46.67% considera que siempre se ofrece protección y seguridad. Asimismo, con Durand (2022) quien, a través de su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Titulado: *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022”*. Obtuvo que, el 64.70% consideran que es aceptable y seguro el clima laboral en la empresa. También coincide con Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Dijo que, el 81.00% casi siempre se siente seguro y cómodo en su trabajo. Según la teoría de Olaz (2022) en su libro *“Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones”*. Respecto a

“inseguridad” hace mención a lo incierto y a sucesos que no pueden ser previstos y que muchas veces estas dificultan a la empresa a determinar adecuadamente su organización.

En relación al cuestionario “charlas y capacitaciones sobre seguridad y salud laboral”, del 100.00% de los encuestados, el 61.80% nunca realiza charlas y capacitaciones sobre temas de seguridad y salud laboral. Ello coincide lo mencionado por Tamara (2020) quien, a través de su investigación para optar el grado de bachiller en administración, trabajo titulado: *“Seguridad y salud como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017”*. Obtuvo que, el 63,4% nunca hace partícipe a sus trabajadores en capacitaciones sobre SST. Sin embargo, contrasta lo dicho por Asencio (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura Titulado: *“Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021”*. Sostuvo que, el 57.10% casi siempre es capacitado laboralmente. Asimismo, contrasta con Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 31.03% está de acuerdo en que la empresa les brinda capacitación. Sin embargo, coincide con lo que afirma Garcia (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio conocer que, el 76.00% no brinda capacitaciones. También difiere lo señalado con Villanueva (2019) quien, en su tesis para optar el grado de bachiller en administración. Trabajo titulado: *“Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa consultora y constructora SAN MARTÍN S.A., Pucallpa-2018”*. Obtuvo que, el 95.00% mencionaron que la capacitación laboral es eficiente.

Referente a la pregunta “otorgamiento de confianza para toma de decisiones”, de la totalidad de los encuestado, el 55.05% afirman que nunca y muy pocas veces otorgan confianza a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones frente a un problema. Ello coincide lo mencionado por Durand (2022) quien, a través de su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Titulado: *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022”*. Obtuvo que, el 50.00%

de los encuestado mencionaron que el involucramiento frente a un problema de tomar decisiones de solución es limitado, que es calificado como nivel medio. Sin embargo, lo dicho contrasta con Morales (2023) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado. Con su trabajo titulado: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C. Ayacucho 2021”*. Obtuvo que, el 50.00% casi siempre ofrecen motivación para tomar decisiones.

En relación al cuestionario “estrategias para trabajo en equipo”, del 100.00% de los encuestados, el 71.91% afirmaron que nunca o muy pocas veces crean estrategias para fortalecer el trabajo en equipo. Ello contrasta lo mencionado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”*. Dio conocer que, el 60.00% siempre trabaja en equipo. Asimismo, lo indica Asencio (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura Titulado: *“Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021”*. Sostuvo que, el 37.00% considera que siempre mantiene una buena relación en equipo de trabajo. También contrasta lo dicho por Garcia (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio conocer que, el 31.00% menciona que casi nunca existe compañerismo ni tampoco el trabajo en equipo. Lo mismo con Castillo (2019) en su tesis para optar el grado de licenciada en administración, trabajo titulado: *“Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L. 2019”*. Obtuvo que, el 50.00% califica de regular el trabajo en equipo. Asimismo, contrasta con León (2021) quien, en su tesis para optar el grado de licenciado en administración, trabajo titulado: *“Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021”*. Obtuvo que, el 45.00% califica de bueno las relaciones en su equipo de trabajo. También con Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”*. Dio conocer que, El 60.00% siempre trabaja en equipo. Según la teoría de

Olaz (2022) en su libro *“Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones”*. El “trabajo en equipo” unifican para poder ejecutar un trabajo establecido a fin de lograr las metas establecidas; en ese sentido un equipo de trabajo ayuda a solucionar los conflictos de manera rápida y eficaz.

En cuanto al cuestionario, “comunicación clara y directa”, de la totalidad de encuestados, el 52.81% considera que nunca o muy pocas veces se da una comunicación clara y directa. Ello discrepa lo mencionado por Sarmiento (2022) quien, a través de su investigación para optar el grado de licenciado en administración, en su trabajo titulado *“Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022”*. Dio conocer que, el 60.00% afirman que siempre existe una buena comunicación. Asimismo, se contradice lo que menciona Durand (2022) quien a través de su tesis para optar el grado de licenciada en administración. Titulado: *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022”*. Obtuvo que, el 52.90% señalaron que la comunicación dentro de la empresa es aceptable. También con Carvajal y Piza (2019) quienes en su tesis para optar la licenciatura en ingeniería comercial. Título: *“Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo”*. Dijo que, el 66.70% a veces cree que la comunicación es correcta. También contrasta con Montesdeoca (2019) quien, en su tesis para optar la licenciatura, trabajo titulado: *“Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora Ciudad Rodrigo ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores”*. Obtuvo que, el 62.84% está de acuerdo que existe una buena comunicación entre trabajadores y la alta gerencia. Finalmente contrasta lo dicho por Garcia (2019) quien en su tesis para optar el título de licenciatura Título: *“Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”*. Dio conocer que, el 45.00% afirmaron que, casi siempre hay buena comunicación. Según la teoría de Olaz (2022) en su libro *“Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones”*. Sobre el indicador “comunicación” refiere que, es un factor clave e imprescindible dentro de la actividad humana puesto que permite el intercambio de ideas, información y opiniones lo cual conlleva a tener una excelente relación comunicativa.

Plan de mejora

1. Datos Generales:

- **Denominación del tipo de negocio:** rubro constructor.
- **Ámbito:** provincia de Huaraz – Áncash

2. Misión:

Somos una constructora privada, enfocado a ofrecer proyectos y obras de Construcción Civil y arquitecturas modernas, siempre ofreciendo diseños, tecnología e ingeniería a la vanguardia, así mismo estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, proporcionamos fuentes de trabajos con un clima laboral que logra incentivar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y de esa manera fomentar el desarrollo económico y social en la ciudad de Huaraz.

3. Visión:

Ser la empresa constructora líder a nivel regional, en la cual tengamos la preferencia de los clientes por nuestros diseños modernos basados a una tecnología de alta calidad, en el cual tengamos personales con mano de obra altamente calificados y capacitados, de esa manera ser más eficientes en cuanto a la productividad y lograr reducir los costos, y de esa manea lograr niveles de evolución bastante altos y significativos.

4. Objetivos organizacionales:

Una empresa constructora, es aquel centro de producción, conformado por capital y trabajo, lo cual tiene por propósito brindar bienes y servicios a la comunidad; teniendo un fin mercantil y lucrativo, para lo cual es necesario determinar ciertos objetivos para lograrlos como son:

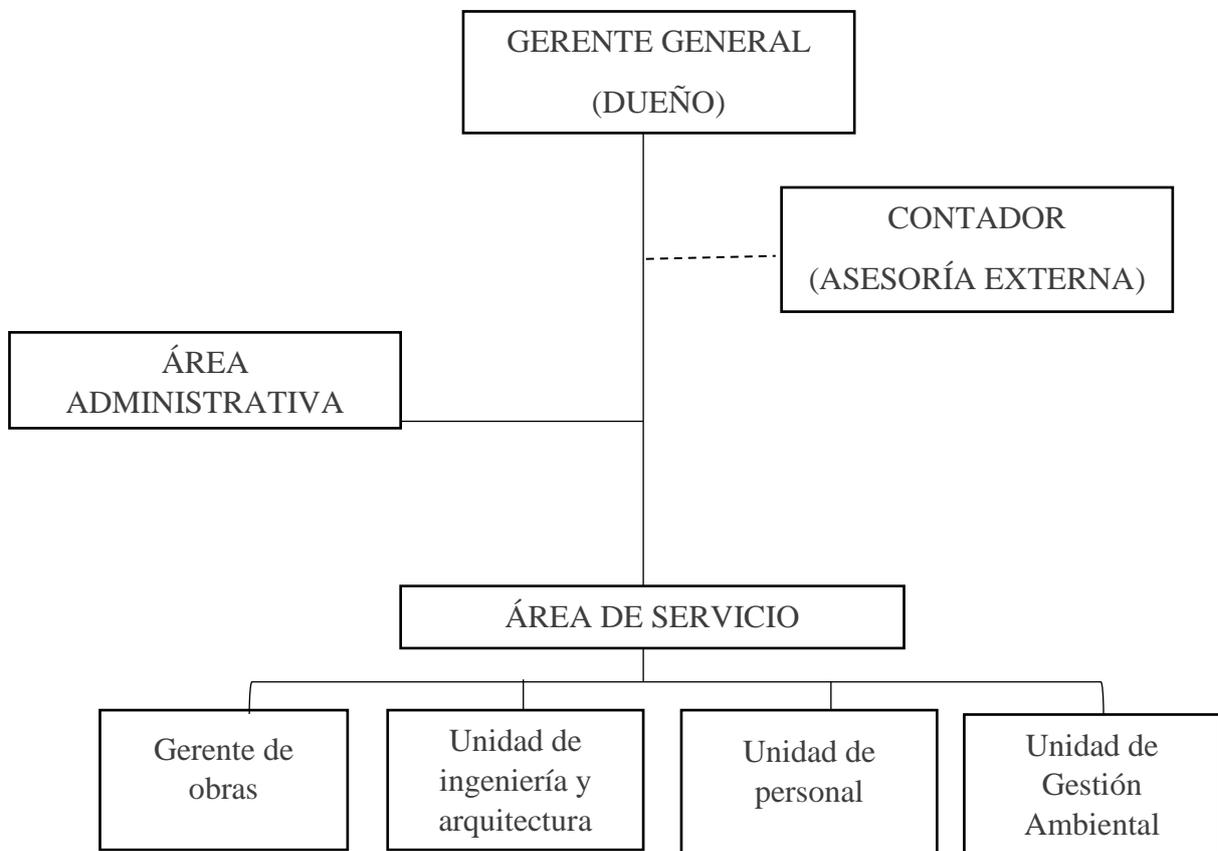
- Incrementar el nivel de ventas.
- Tener clientes potenciales.
- Ampliar nuestra sucursal a nivel nacional.
- Maximizar la productividad y producción.

- Reducir el cambio de personal.
- Disminuir costos innecesarios.

5. Productos y servicios:

La empresa constructora está enfocada en brindar servicios en construcción de edificaciones e infraestructuras innovadoras, así mismo realizan servicios de movimientos de tierras, proyectos y brinda diseños de arquitectura urbana basado a una ingeniería y tecnología de calidad, y los productos que se ofrecen son tuberías de concreto y agregados.

6. Organigrama:



6.1.Descripción de funciones.

CARGO	GERENTE GENERAL
PERFIL	Licenciado o técnico especializado en la carrera de administración y finanzas, el cual cuenta con manejo de marketing y negocios de empresas con ciertos años de experiencia.
OBJETIVOS	Garantizar, planear y controlar las actividades a fin de alcanzar sus metas de acuerdo a su plan de trabajo.
FUNCIONES	Se encarga de liderar y conducir el equipo de trabajo, plantea proyectos y estrategias a fin de tener un mejor manejo de la empresa.
CARGO	CONTADOR
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con grado académico de bachiller y título de contabilidad. - Con una colegiatura habilitado. - experiencia: medio año mínimo.
OBJETIVOS	Evaluar, verificar y controlar de manera eficiente el estado financiero de la empresa, realizar el cuadro de presupuesto a fin de poder ejecutar un proyecto.
FUNCIONES	Se encarga de poder registrar los ingresos y egresos de la empresa, asegura y verifica la correcta aplicación de las normas tributarias y contables, prepara y analiza los estados financieros mensuales, trimestral y anual
CARGO	ÁREA ADMINISTRATIVA
PERFIL	- Grado académico de bachiller o titulado en administración o especialidades a fines.
OBJETIVOS	Liderar y conducir hacia el éxito a la empresa, planteando planes de mejoras y herramientas que permitan lograr las metas planteadas,
FUNCIONES	Se encarga de evaluar los expedientes y proyectos de obras a fin de que se ejecute de manera adecuada la obra.
CARGO	GERENTE DE OBRAS
PERFIL	Contar con el grado de título profesional de Ingeniero o arquitecto
OBJETIVOS	Asegurar los estándares de construcción de calidad.

FUNCIONES	Se encarga de hacer cumplir las condiciones contractuales de la ejecución de obra, realiza el seguimiento del expediente técnico, supervisa y dirige las construcciones de la obra
CARGO	UNIDAD DE PERSONAL
PERFIL	Personas con mano de obra calificado y no calificado (operarios, ayudantes y obreros)
OBJETIVOS	Desarrollar los trabajos de manera directa
FUNCIONES	Realizar las actividades necesarias a fin de poder llevar a cabo la ejecución de la obra.
CARGO	UNIDAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
PERFIL	Contar con el título profesional de ingeniero civil y arquitecto
OBJETIVOS	Asegurar que los proyectos y obras se desarrollen respetando las normas básicas de edificación fin de lograr unos resultados estéticamente agradables.
FUNCIONES	Se encargan de revisar, realizar y ejecutar los planos de las obras, diseñan proyectos con una tecnología de calidad.
CARGO	UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL
PERFIL	Contar con el grado de título profesional de ingeniero ambiental
OBJETIVOS	Diseñar e implementar proyectos que ayuden a mitigar el impacto de la contaminación ambiental.
FUNCIONES	Se encarga de verificar y garantizar la adecuada disposición de los residuos, busca puntos estratégicos a fin de aprovechar las aguas de lluvia para disminuir el consumo de aguas en las obras.

7. Diagnóstico general de (matriz FODA).

ANÁLISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Pluralidad y calidad de servicios.</p> <p>F2. Almacenes amplios.</p> <p>F3. Instrumentos y herramientas con tecnología e ingeniería de alta calidad.</p> <p>F4. Precios accesibles.</p> <p>F5. Personal con mano de obra calificada.</p>	<p>D1. Carencia de local propio.</p> <p>D2. Creciente rotación de personal.</p> <p>D3. Incumplimiento de contratos de obras y proyectos en el tiempo establecido,</p> <p>D4. Situación financiera débil.</p> <p>D5. Deficiencia en los productos que se ofrece.</p>
OPORTUNIDADES	Estrategia F-O	Estrategia D-O
<p>O1. Incremento de demanda de las entidades públicas.</p> <p>O2. Formar parte de consorcios en el rubro de construcción.</p> <p>O3. Facilidad de préstamo de dinero.</p> <p>O4. Variedad de herramienta de gestión empresarial.</p> <p>O5. Variedad de proveedores que ofrecen productos e insumos en el rubro de construcción.</p>	<p>F1,F2,F3,O1: captar clientes potenciales, ofreciendo variedades de servicios de calidad.</p> <p>F1,F2,O3: realizar estudios de mercado para apertura otra sucursal.</p> <p>F3,F5,O4: aprovechar la capacidad profesional del personal de trabajo.</p> <p>F2,F4,O2: Crear alianzas con otras empresas a fin de crear un consorcio .</p> <p>F4,F5,O5: Brindar asesorías a los proyectos y ejecución de obras ofreciendo ofertas especial,</p>	<p>D1,D2,O4: Capacitar al personal en horas libres, de forma dinámica.</p> <p>D5,D4,O3: realizar un buen estudio de mercado a fin de seleccionar al mejor proveedor .</p> <p>D3,D1,O1: Trazar metas y objetivos que deben ser cumplidos.</p> <p>D2,D5,O2: Participar en convocatorias de Licitación Pública.</p> <p>D1,D3,O5: Tratar de cumplir los contratos que se suscriben.</p>
AMENAZAS	Estrategias F-A	Estrategias D-A
<p>A1. Crisis económica y política.</p> <p>A2. Competencia desleal</p> <p>A3. Cambios demográficos que limitan ejecutar una obra.</p> <p>A4. Situaciones de caso fortuito y fuerza mayor.</p> <p>A5. Aumento de los impuestos tributarios</p>	<p>F5,A2: Realizar seguimiento a los proyectos del cual somos partícipes.</p> <p>F1,A4: Tener un plan de contingencia en la cual tengamos productos que ofrece para cada situación.</p> <p>F3,A1: Crear alianzas con empresas extranjeras.</p> <p>F4A5: Manejo adecuado de los ingresos de dinero.</p> <p>F2,A3: Comprar maquinarias que se adecuen a cada situación demográfica.</p>	<p>D2,A5: Crear estrategias que mejores la actividad económica.</p> <p>D5,A3: Adquirir maquinarias que se adapten a cada tipo de geología.</p> <p>D3,A1: Implementar planes de mejora de las actividades económicas.</p> <p>D1,A4: Crear fondos de reserva en la cual el dinero sirva para afrontar cualquier incierto.</p> <p>D4,A2: Aperturar sucursales en lugares estratégicos y crear convenios con entidades.</p>

8. Indicadores de gestión.

Indicador	Problema	Consecuencia
Identificación del área a mejorar.	El 53.93% nunca identifica las áreas con deficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencias en los procesos. - Desmotivación. - Baja producción. - Incumplimiento de objetivos.
Plan estratégico.	El 62.92% nunca realiza un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> - Frustración e incertidumbre. - Incumplimiento de metas y objetivos. - No tener dirección.
Cronograma de trabajo.	El 69.66% nunca y muy pocas veces ejecuta su plan de mejora según indica su cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> - Fechas incumplidas. - Desorden en trabajo. - Mayor nivel de estrés. - Flujo de trabajo ineficiente.
Medición de resultado.	El 59.55% nunca llega a medir los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Mala toma de decisiones. - Deficiencias en la ejecución del plan.
Replanteamiento de plan de trabajo.	El 48.31% nunca replantea un nuevo plan de trabajo según resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Estancamiento de los objetivos deseados. - Quedarse con los defectos que podrían generar deficiencias.
Políticas de calidad.	El 31.46% nunca toma de importancia de establecer una política de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Sin dirección. - Deficiencia en la productividad. - Clientes insatisfechos.
Reconocimiento.	El 61.80% muy pocas veces brindan reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Desmotivación laboral. - Incumplimiento de metas. - Baja producción.
Charlas y capacitaciones.	El 61.80% nunca ofrece charlas ni capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - No involucramiento a los objetivos. - Incertidumbre.
Trabajo en equipo.	El 50.56% nunca fomenta el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Desintegración. - Conflictos. - Desmotivación.
Comunicación.	El 43.82% muy pocas veces brindan comunicación clara y directa.	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en los trabajos. - Mala relación. - Desmotivación. - Baja producción.

9. Problemas.

Indicador	Problema	Origen del problema.
Identificación del área a mejorar.	El 53.93% nunca identifica las áreas con deficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> - No contar con un supervisor encargado de controlar el plan de trabajo. - No, realizar reuniones de debates. - No. Consultar y escuchar opiniones.
Plan estratégico.	El 62.92% nunca realiza un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de su elaboración. - Requiere de un presupuesto.
Cronograma de trabajo.	El 69.66% nunca y muy pocas veces ejecuta su plan de mejora según indica su cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de control de trabajo. - Falta de su elaboración y su compartimiento del cronograma.
Medición de resultado.	El 59.55% nunca llega medir los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de implementación de indicadores medibles en los objetivos.
Replanteamiento de plan de trabajo.	El 48.315 nunca replantea un nuevo plan de trabajo según resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de su importancia y su beneficio. - No contar con el presupuesto y recurso necesario.
Políticas de calidad.	El 31.46% nunca toma de importancia de establecer una política de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de su importancia y beneficio. - Falta de experiencia en su elaboración.
Reconocimiento.	El 61.80% muy pocas veces brindan reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de presupuesto. - Desconocimiento de acciones que no necesitan recursos económicos. - Mala administración de recursos humanos.
Charlas y capacitaciones.	El 61.80% nunca ofrece charlas ni capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Escases de presupuesto. - No, contar con horas libres. - No contar con un conocedor de temas.
Trabajo en equipo.	El 50.56% nunca fomenta el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de su importancia y beneficio. - Competencias personales.
Comunicación.	El 43.82% muy pocas veces brindan comunicación clara y directa.	<ul style="list-style-type: none"> - Estilo de liderazgo no adecuado

10. Propuesta de solución.

Indicador	Problema	Propuesta de mejora
Identificación del área a mejorar.	El 53.93% nunca identifica las áreas con deficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un supervisor encargado de controlar el plan de trabajo. - Realizar reuniones de debates. - Abrir debates y escuchar opiniones.
Plan estratégico.	El 62.92% nunca realiza un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en cursos gratuitos para poner en práctica su elaboración.
Cronograma de trabajo.	El 69.66% nunca y muy pocas veces ejecuta su plan de mejora según indica su cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar ayudar de un conocedor para su elaboración. - Impartir el cronograma de trabajo.
Medición de resultado.	El 59.55% nunca llega medir los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar indicadores medibles en los objetivos.
Replanteamiento de plan de trabajo.	El 48.315 nunca replantea un nuevo plan de trabajo según resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de trabajo subsanando los errores.
Políticas de calidad.	El 31.46% nunca toma de importancia de establecer una política de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar información en fuentes de internet y otros. Para su elaboración.
Reconocimiento.	El 61.80% muy pocas veces brindan reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencionarles el agradecimiento en público. - Reconocer con acciones loables como, por ejemplo: dar un día de descanso.
Charlas y capacitaciones.	El 61.80% nunca ofrece charlas ni capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar un espacio de horas muertas para aprovechar las charlas. - No, es recomendable realizarlos fuera del horario de trabajo.
Trabajo en equipo.	El 50.56% nunca fomenta el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el trabajo en equipo con reconocimientos. - Generar dinámicas en grupo para fortalecer las relaciones.
Comunicación.	El 43.82% muy pocas veces brindan comunicación clara y directa.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar confraternidades en días festivos. - Buscar un estilo de liderazgo que ayude la integración.

11. Recursos para la implementación de las estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos.
	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un supervisor encargado de controlar el plan de trabajo. - Realizar reuniones de debates. - Abrir debates y escuchar opiniones. 	Representantes y/o dueños.	s/2,500.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet. - Proyector.
	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en cursos gratuitos para poner en práctica su elaboración. 	Representantes y/o dueños.	s/200.00.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar ayudar de un conocedor para su elaboración. - Impartir el cronograma de trabajo. 	Representantes y/o dueños.	s/00.00.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar indicadores medibles en los objetivos. 	Representantes y/o dueños.	s/00.00.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de trabajo subsanando los errores. 	Representantes y/o dueños.	s/100.00.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar información en fuentes de internet y otros. Para su elaboración. 	Representantes y/o dueños.	s/100.00.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Internet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Mencionarles el agradecimiento en público. 	Representantes y/o dueños.	s/00.00.00	

	- Reconocer con acciones loables como, por ejemplo: dar un día de descanso.			
	- Buscar un espacio de horas muertas para aprovechar las charlas. - No, es recomendable realizarlos fuera del horario de trabajo.	Representantes y/o dueños.	s/200.00.00	- Computadora. - Internet.
	- Fomentar el trabajo en equipo con reconocimientos. - Generar dinámicas en grupo para fortalecer las relaciones.	Representantes y/o dueños.	s/200.00.00	
	- Realizar confraternidades en días festivos. - Buscar un estilo de liderazgo que ayude la integración.	Representantes y/o dueños.	s/400.00.00	

12. Cronograma de actividades.

Estrategias	CRONOGRAMA AÑO 2024
-------------	----------------------------

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
- Contar con un supervisor encargado de controlar el plan de trabajo. - Realizar reuniones de debates. - Abrir debates y escuchar opiniones.	x											
- Participar en cursos gratuitos para poner en práctica su elaboración.	x					x						x
- Buscar ayuda de un conocedor para su elaboración. - Impartir el cronograma de trabajo.	x					x						x
- Determinar indicadores medibles en los objetivos.	x					x						x
- Elaborar un plan de trabajo subsanando los errores.												x
- Buscar información en fuentes de internet y otros para su elaboración.	x											
- Dar agradecimiento en público. - Reconocer con acciones loables como, por ejemplo: dar un día de descanso.	x											
- Buscar un espacio de horas muertas para aprovechar las charlas. - No, es recomendable realizarlos fuera del horario de trabajo.	x			x			x			x		
- Fomentar el trabajo en equipo con reconocimientos. - Generar dinámicas en grupo para fortalecer las relaciones.	x											
- Realizar confraternidades. - Buscar un estilo de liderazgo que ayude la integración.	x					x						x

VI. CONCLUSIONES

Se determinó de manera general que, en su mayoría relativa los representantes de las empresas constructoras. No llegan a implementar herramientas y estrategias que contribuya a una buena gestión de calidad, lo que muchas veces generan en las empresas constructoras deficiencias en sus procesos internos y externos que muchas veces son negativos frente a los competidores.

En relación a las Características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se pudo determinar que, en su mayoría nunca llegan a identificar el área con posibles problemas o deficiencias. También en su mayoría, las empresas nunca llegan a elaborar un plan estratégico que les permita definir mejor sus objetivos a un plazo determinado.

Referente a las características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se pudo determinar que en su mayoría las empresas nunca o muy pocas veces llegan a ejecutar el plan de mejora según se establece en el cronograma de actividades.

En cuanto a las características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se determinó que, en su mayoría dieron a conocer que, nunca llegan a medir los resultados para la toma de decisión.

En mención a las características de las acciones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se determinó que, en su mayoría dieron a conocer que, nunca o muy pocas veces realizan a análisis de los resultados para luego ser debatidos en una mesa de dialogo. Asimismo, en su mayoría, nunca o muy pocas veces vuelve a replantear un nuevo plan de trabajo tras el término de su aplicación.

Se pudo determinar respecto a las características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Que, en su mayoría, dieron a conocer que nunca tienen responsabilidad frente a los procedimientos y normas laborales. De mismo modo, en su mayoría señala que nunca toma decisiones de manera autónoma frente a los problemas empresariales.

Se describe respecto a las características de la Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Donde se obtuvo que, en su mayoría nunca o muy

pocas veces se considera de importancia de establecer políticas de calidad. Asimismo, en su mayoría nunca llegan a comunicar sobre la existencia de las políticas laborales.

En base a las características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. En su mayoría consideraron que muy pocas veces o algunas veces ofrecen incentivos a los colaboradores. También en su mayoría muy pocas veces brindan reconocimientos por logros de metas y objetivos.

Concerniente a las características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se pudo determinar que, en su mayoría dieron a conocer que, nunca en la empresa existe inseguridad. También se pudo determinar que en su mayoría nunca brinda charlas y capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.

Respecto a las características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se llegó a determinar, en su mayoría nunca o muy pocas veces otorgan confianza a los colaboradores para que puedan tomar decisiones frente a un problema. También se determinó que, en su mayoría relativa, nunca llegan a aplicar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.

En mención a las características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras. Se pudo determinar que en su mayoría nunca o muy pocas veces se da una comunicación clara y directa dentro de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan estratégico determinando objetivos y metas muy claros, asimismo, evaluar tiempo y costo para poder culminar satisfactoriamente su aplicación.
- Elaborar un plan de trabajo y considerar el análisis DAFO el cual va permitir identificar los problemas para tomar decisiones de mejora.
- Contar con un cronograma de actividades y cumplir cabalmente lo que señala el plan de trabajo.
- Monitorear frecuentemente el plan de trabajo para su cumplimiento en el tiempo oportuno.
- Analizar los resultados obtenidos tras culminar un plan trabajo, según ello volver replantear para mejorar los resultados.
- Asignar responsabilidades a cada colaborador y de esta manera ellos podrán tomar decisiones que aporten a la empresa.
- Elaborar de manera sencilla, clara y conciso, misión, visión, valores, y políticas, y colocarlos en un lugar visible, y que finalmente estas deben ser socializados con todos los integrantes en el trabajo.
- Realizar acciones que contribuyan en la motivación favorable de los colaboradores, como, por ejemplo: halagos en público, bonos por ser el mejor colaborador y otros.
- Implementar un sistema de seguridad en el trabajo, asignando a un supervisor conector de seguridad y salud y que pueda estar permanente.
- Generar dinámicas en equipo, para generar confianza y así los colaboradores se sientan empoderados para afrontar de manera autónoma los problemas.
- Promover capacitaciones y charlas pequeños y/o cortos, en días menos laborales donde todos puedan participar y así integrar la confianza y la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Achahui Rimac, S. (2019). *NEGOCIACIÓN COLECTIVA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGIENERÍA CIVIL DEL DISTRITO DE HUARAZ - 2017*. [tesis de licenciatura, , Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26742>
- Aguado Lingan , A., Garcia Bravo, B., Malpartida Gutierrez, J., & Torres de salina, F. (5 de Julio de 2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia* , 709-726. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>
- Agudelo Loaiza, R. D., & Peña López, P. A. (28 de abril de 2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Universidad de Manizales*, 20(2), 397-409. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad 3.a edición, Fundamentos, Herramientas y gestión de la calidad*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Asencio Robles, L. (2020). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021*. [tesis de licenciatura,, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz]. doi:<File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Cilima%20organizacional%20local/>
- Banda Ortiz , J. (2021). “*Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*”. [tesis de maestría, , Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33481>

- Calderòn Terrones, Y. (2022). *“Propuesta de gestión de la calidad para las empresas constructoras de edificaciones de Chiclayo - Lambayeque, 2019”*. [tesis de maestría, , Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayaque, Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10444>
- Carvajal Burgos, G. M., & Piza Huaracan , E. (2019). *Análisis de comportamiento del clima organizacional en la empresa constructora NOMUR S.A. Ubicada en el Cantón Babahoyo*. [tesis de licenciatura, , Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho. doi:file:///D:/ARCHIVO%202023/DELIA%20TALLER%20COCURRICULAR/A NTECEDENTES/CLIMA%20LABORAL%20PONER.pdf
- Castañeda Mendoza,, C., & Vela Diaz,, J. (2022). *Clima organizacional para impulsar el logro de metas en una empresa constructora, Pomabamba - Ancash*. [tesis de licenciatura; , Universidad Cèsar Vallejo, Chiclayo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107339/Casta%C3%B1eda_MCI-Vela_DJ-SD.pdf?sequence=1
- Castillo Sebastian , C. (2019). *“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DIGUCY E.I.RL. 2019”*. [tesis de licenciatura, , Universidad Autònoma del Perú, Ciudad de Lima]. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/897/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- COMEX PERU. (2020). Estructura empresaril en el Perú y rol de las mypes. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes , C. E. (8 de Agosto de 2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-667. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Diario Constitucional. cl. (3 de Junio de 2022). Recae en la empresa la responsabilidad de proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores, incluidos aquellos bajo

régimen de subcontratación. Obtenido de <https://www.diarioconstitucional.cl/2022/06/03/recae-en-la-empresa-la-responsabilidad-de-proteger-eficazmente-la-vida-y-salud-de-sus-trabajadores-incluidos-aquellos-bajo-regimen-de-subcontratacion/>

Domínguez Díaz , A. (22 de Noviembre de 2021). Empresas constructoras y responsabilidad social corporativa: ¿es posible? *SciELO Analytics*. Obtenido de <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.89>

Durand Vega,, C. M. (2022). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022* . [tesis de licenciatura; , Universidad Cesar Vallejo, Huaraz]. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103402/Durand_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESAN. (07 de Agosto de 2023). Mypes: ¿cuál es su rol en la economía peruana? . Obtenido de <https://ue.edu.pe/opinando/mypes-cual-es-su-rol-en-la-economia-peruana>

Fernandez Meza, N. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO EJECUCIÓN DE OBRAS: CASO INVERSIONES DFER E.I.R.L. DISTRITO SATIPO, 2021*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Satipo Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31958>

Garcia Correa , M. E. (2019). *Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cucuta Norte de Santander*. [tesis para optar el título de ingeniero industrial, , Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia]. doi:<file:///D:/ARCHIVO%202023/DELIA%20TALLER%20COCURRICULAR/ANTECEDENTES/PONER%202019.pdf>

González Gaya , C., & Manzanares Cañizares , C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación*.

Gonzalez Baldeòn, L. (2022). *Clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de las Mypes constructoras en obras Publicas en Lima Metropolitana 2020*. [tesis de licenciatura, , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la

ciudad [Lima].
doi:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16518/Gonzalez_bl.pdf?sequence=

Guerrero, G., & Dávila, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Patria Educación. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

ISO 9001. (16 de Junio de 2023). Normas ISO9001. (E. Recalde, Ed.) *Revista Digital* . Obtenido de https://issuu.com/edurec066/docs/normas_iso_aseguramiento_autoguardado_

La Republica. (4 de Mayo de 2022). Áncash: advierten valorización de partida no ejecutada en obra de colegio La Libertad. (Y. Machuca, Ed.) *Noticia Ancash* . Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/05/04/ancash-advierten-valorizacion-de-partida-no-ejecutada-en-obra-de-reconstruccion-de-colegio-la-libertad-lrnd>

Leòn Paucar , K. K. (2021). *Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*. [tesis de licenciatura, Universidad Cèsar Vallejo, Chimbote Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74933>

Leuffat, K. (2019). *CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación.

Los Santos Soret, I., & Arias, M. M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.

Martìnez Juarez, A. (2019). *Propuesta de un sistema de gestiòn de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para una empresa Constructora Inmobiliaria* . [tesis de maestria, , Instituto Tecnològico de Sonora, Ciudad de Mexico]. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/1925.pdf

Ministerio de Trabajo y Promociòn deL Empleo. (24 de Junio de 2021). Guìa sobre el règimen laboral de la micro y pequeña empresa. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empr esa.pdf

- Montesdeoca Vera, V. (2019). *Diagnóstico de la cultura y el clima organizacional de la empresa constructora ciudad Rodrigo Ubicada en el Cantón Manta y su incidencia en la eficiencia de los trabajadores* . [tesis para optar el título de licenciada en ingeniera comercial,, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi, Ecuador]. doi:file:///D:/ARCHIVO%202023/DELIA%20TALLER%20COCURRICULAR/A NTECEDENTES/ECUADOR%202019%20PONER.pdf
- Morales Mendoza , M. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CONSTRUCCIÓN: CASO EMPRESA CNSTRUCTORA TERRASOFT CONTRATISTAS S.A.C. AYACUCHO 2021*. [tesis de licenciatura, , Universidad Catolica Los Ángeles De Chimbote, Ayacucho Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34398>
- Morillo Moreno , C. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA "G-RTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C."*, APURIMAC - 2018. [tesis de licenciatura,, Univerisdad Alas Peruanas, Huànuco Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/7413>
- Olaz Capitàn , J. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC Editorial.
- Paredes Ayala, D. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA ARSE NEGOCIOS E INVERSIONES S.R.L, ANCASH, 2021*. [tesis de licenciatura; , Universidad Uladech Catòlica, Chimbote]. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23582/CALIDAD_EMPRESA_PAREDES_AYALA_DIOLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (7 de Octubre de 2023). MPP multa con S/ 4 455 a constructora en la urbanización 4 de Enero. (N. prensa, Ed.) *Municipalidad Provincial de Piura*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munipiura/noticias/846488-mpp-multa-con-s-4-455-a-constructora-en-la-urbanizacion-4-de-enero>

- Rosales Rosas , L. B. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS 5S PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESA CONSTRUCTORA DE OBRAS CIVILES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2019*. [tesis de licenciatura, , Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26673>
- Ruiz , A. (2 de Agosto de 2019). La Importancia para Las PYMES en Colombia Que Están Certificadas en Un Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/420593209/La-importancia-para-las-PYMES-en-Colombia-que-estan-certificadas-en-un-Sistema-de-Gestion-de-Calidad-docx>
- Sarmiento Cordova , R. M. (2022). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M & S E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, 2022*. [tesis de licenciatura, , Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz Perú]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29634>
- Suárez Peña, W. (2023). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral*. Editorial Académica Española.
- Tamara Patricio, E. (2020). *SEGURIDAD Y SALUD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017*. . [tesis de bachillerato; , Universidad Los Angeles de Chimbote, Huaraz].
doi:file:///D:/ARCHIVO%202023/DELIA%20TALLER%20COCURRICULAR/A NTECEDENTES/LOCAL/GESTION%20DE%20CALIDAD%20%20%20LOCAL %20XXXXX.pdf
- ULADECH. (2023). *REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN*. Consejo Universitario con Resolución N° 304-2023.
- Vásquez Vásquez, G. (2021). *Relación entre Clima Organizacional y Engagement en los colaboradores de la Constructora Covesa S.R.L Nuevo Chimbote, 2021*. [tesis de

licenciatura,, Universidad Cèsar Vallejo, Chimbote Perù]. Obtenido de Relación entre Clima Organizacional y Engagement en los colaboradores de la Constructora Covesa S.R.L Nuevo Chimbote, 2021

Villanueva Pimentel, W. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSULTORA Y CONSTRUCTORA “SAN MARTÍN S.A.”*, PUCALLPA-2018. [tesis de licenciatura, , Universidad ALAS Peruanas, Huánuco]. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/7446/Tesis_clima%20organizacional_desempe%C3%B1o%20laboral_empresa%20consultora_Pucallpa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yambay Tapia, D. (2019). *ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 EN EMPRESAS CONSTRUCTORAS HABITACIONALES DE LA CIUDAD DE QUITO*. [tesis de licenciatura,, Escuela Politécnica Nacional, Ecuador]. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21254>

Zegarra Zabaleta, J., & Montalvan Urteaga,, L. (2022). *“Propuesta de Implementación de Herramienta de Gestión para la Optimización de Recursos Públicos en Obras Municipalidad Distrital de Quillo”*. [tesis de licenciatura; , Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote]. Obtenido de <file:///C:/Users/NUEVO%20HORIZONTE/Desktop/52701.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Variable 1: gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de las acciones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? 	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Variable 1: gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Detallar las características de la ejecución en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Describir las características de la verificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Identificar las características de las acciones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. <p>Variable 2: clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del 	<p>No aplica por ser un estudio de nivel descriptivo.</p>	<p>Variable 1: gestión de calidad.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planear. - Hacer. - Verificar. - Actuar. <p>Variable 2: clima organizacional.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad individual. - Estructura. - Remuneración - Riesgo y toma de decisiones. - Apoyo. - Tolerancia al conflicto. 	<p>Tipo: cuantitativo.</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental transversal.</p> <p>Población y muestra: 89 empresas de rubro constructora de la ciudad de Huaraz.</p>

<p>Variable 2: clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características de la Responsabilidad individual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de la Estructura organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? - ¿Cuáles son las características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023? 	<p>sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detallar las características de la Estructura de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Identificar las características de la Remuneración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Determinar las características de Riesgo y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Especificar las características de Apoyo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Señalar las características de la Tolerancia al conflicto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. - Caracterizar y elaborar un plan de mejora para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. 			
---	---	--	--	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los representantes de las Mypes Constructoras de la ciudad de Huaraz, para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 17 ítems, los cuales miden las dimensiones de gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes Constructoras de la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V1: Gestión de Calidad					
D1: Planear (identificación del área a mejorar, planificación estratégica).					
1	¿Identifica áreas con posibles problemas para proponer soluciones?				1 2 3 4 5
2	¿Considera necesario elaborar un plan estratégico para la organización que dirige?				1 2 3 4 5
D2: Hacer (ejecución del plan de mejora).					
3	¿Ejecuta el plan de mejora según lo establecido en el cronograma de actividades?				1 2 3 4 5
D3: Verificar (recojo de información)					
4	¿Mide los resultados para tomar decisiones de mejora después de recoger información?				1 2 3 4 5
D4: Actuar (análisis de resultados, replanteamiento de plan)					
5	¿Analiza los resultados para discutirlos en reuniones de trabajo?				1 2 3 4 5
6	¿Replantea un nuevo plan de trabajo para mejorar los resultados con deficiencias identificadas?				1 2 3 4 5

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V2: Clima organizacional					
D1: responsabilidad individual: (responsabilidad, autonomía)					
7	¿Cumple de manera responsable con los procedimientos y normas establecidas en su área de trabajo?				1 2 3 4 5
8	¿Toma decisiones de manera autónoma para resolver problemas encontrados?				1 2 3 4 5
D2: Estructura (políticas laborales).					
9	¿Considera importante establecer una política de calidad en la empresa?				1 2 3 4 5
10	¿La empresa comunica sus políticas laborales a todos los integrantes?				1 2 3 4 5
D3: remuneración (incentivo, reconocimiento)					
11	¿La empresa incentiva a sus colaboradores a mejorar profesionalmente?				1 2 3 4 5
12	¿La empresa proporciona reconocimientos por alcanzar objetivos y metas?				1 2 3 4 5
D4: amenaza y toma de decisiones (inseguridad)					
13	¿Considera que existe inseguridad en el lugar de trabajo?				1 2 3 4 5
14	¿Se realizan charlas o capacitaciones sobre seguridad y salud laboral para reducir la inseguridad en el trabajo?				1 2 3 4 5
D5: apoyo (confianza, equipo de trabajo)					
15	¿Se promueve la autonomía en la toma de decisiones de los trabajadores para incrementar su confianza?				1 2 3 4 5
16	¿La empresa crea estrategias para fortalecer el trabajo en equipo?				1 2 3 4 5
D6: tolerancia (comunicación)					
17	¿La comunicación es clara y directa en todos los niveles de la organización?				1 2 3 4 5

Anexo 03: Validez del instrumento.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESOS DE VALIDACIÓN	
Nombres y apellidos: CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZA	
N° DNI: 43278157	Edad: 38
Teléfono/Celular: 983988513	Email: cehenome@hotmail.com
Título profesional:	
Grado académico: Maestría () Doctorado (X)	
Especialidad: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL	
Institución que labora: CORPORACIÓN GLOBAL VESTER	
IDENTIFICACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION O TESIS	
Título: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023	
Autor: FERNANDEZ TARAZONA, TARMEÑA DELIA	
Programa académico: Administración	
	
Firma	Huella

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZAS

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023"								
N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		pertinencia		claridad		Observación
		cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	DIMENSIÓN 01: PLANEAR (identificación del área a mejorar, planificación estratégica).							
01	¿Identifica áreas con problemas potenciales para proponer soluciones?	X		X		X		
02	¿Considera necesario elaborar un plan estratégico para la organización que dirige?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: HACER (ejecución del plan de mejora).							
03	¿Ejecuta el plan de mejora según lo establecido en el cronograma de actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: VERIFICAR (recojo de información)							
04	¿Mide los resultados para tomar decisiones de mejora después de recoger información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: ACTUAR (análisis de resultados, replanteamiento de plan)							
05	¿Analiza los resultados para discutirlos en reuniones de trabajo?	X		X		X		
06	¿Replantea un nuevo plan de trabajo para mejorar los	X		X		X		

	resultados con deficiencias identificadas?							
Nº	VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
	DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL. (responsabilidad, autonomía)							
	¿Cumple de manera responsable con los procedimientos y normas establecidas en su área de trabajo?	X		X		X		
	¿Toma decisiones de manera autónoma para resolver problemas encontrados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Estructura (políticas laborales).							
	¿Considera importante establecer una política de calidad en la empresa?	X		X		X		
	¿La empresa comunica sus políticas laborales a todos los integrantes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: remuneración (incentivo, reconocimiento).							
	¿La empresa incentiva a sus colaboradores a mejorar profesionalmente?	X		X		X		
	¿La empresa proporciona reconocimientos por alcanzar objetivos y metas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Amenaza y toma de decisiones (Inseguridad).							
	¿Considera que existe inseguridad en el lugar de trabajo?	X		X		X		

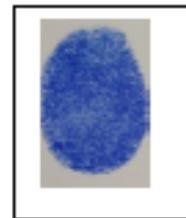
¿Se realizan charlas o capacitaciones sobre seguridad y salud laboral para reducir la inseguridad en el trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 05: Apoyo (confianza, equipo de trabajo).							
¿Se promueve la autonomía en la toma de decisiones de los trabajadores para incrementar su confianza?	X		X		X		
¿La empresa crea estrategias para fortalecer el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 06: Tolerancia (comunicación).							
¿La comunicación es clara y directa en todos los niveles de la organización?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....

Opinión de expertos: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicar ()

Nombres y apellidos del experto: Dr. CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZA
 DNI: 43278157

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESOS DE
VALIDACIÓN**

Nombres y apellidos: Maritza León Vigo

N° DNI: 18858304

Edad:52

Teléfono/Celular: 943203229

Email: malevi2501@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría (X) Doctorado ()

Especialidad: Maestría en Administración

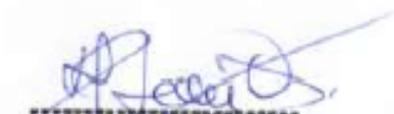
Institución que labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Título: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023

Autor: FERNANDEZ TARAZONA, TARMEÑA DELIA

Programa académico: Administración



Mgtr. Lic. Adm. Maritza León Vigo
D.L. N° 9432

Firma



Huella

CARTA DE PRESENTACIÓN

/Magister / Doctor: ...Maritza León Vigo.....

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023"								
N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		pertinencia		claridad		Observación
		cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	DIMENSIÓN 01: PLANEAR							
01	Ud. ¿Llega a identificar el área con posibles problemas para dar alguna solución?	X		X		X		
02	Ud. ¿Considera que es necesario su elaboración de un plan estratégico para la organización que usted dirige?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: HACER							
03	Ud. ¿Llega a ejecutar el plan de mejora según lo establecido en el cronograma de actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: VERIFICAR							
04	Ud. ¿Llega a medir los resultados para tomar decisiones de mejora tras el recojo de información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: ACTUAR							
05	¿Se llega analizar los resultados para luego ser debatido en una mesa de trabajo?	X		X		X		
06	¿Se llega a replantear un nuevo plan de trabajo para ir mejorando los resultados con deficiencias encontradas?	X		X		X		
N°	VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
	DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL. (responsabilidad, autonomía)							
	Ud. Cumple de manera responsable los procedimientos y normas establecidas en su área de trabajo?	X		X		X		
	Ud. Frente a los problemas encontrados toma decisiones de manera autónomo para buscar soluciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Estructura (políticas laborales).							
	¿Considera que es importante establecer una política de calidad?	X		X		X		

¿La empresa llega a socializar e sus políticas laborales con todos sus integrantes de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 03: remuneración (incentivo, reconocimiento).							
¿La empresa incentiva a sus colaboradores de seguir mejorando profesionalmente?	X		X		X		
¿La empresa proporciona reconocimientos por el logro de los objetivos y metas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 04: Amenaza y toma de decisiones (inseguridad).							
Ud. Considera que existe la inseguridad en el lugar de trabajo?	X		X		X		
¿Se realiza charlas o capacitaciones sobre seguridad y salud laboral para minimizar la inseguridad en el ambiente de trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 05: Apoyo (confianza, equipo de trabajo).							
¿Se llega a implementar el Empowerment (empoderamiento) como una acción de generar confianza en los colaboradores?	X		X		X		
¿La empresa crea acciones estratégicas para fortalecer el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 06: Tolerancia (comunicación).							
¿La comunicación es asertiva desde todos los niveles de la organización?	X		X		X		

Recomendaciones:

..... Ninguna

Opinión de expertos: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicar ()

Nombres y apellidos del experto: Dr. Mg. Maritza León Vigo DNI: 18858304



Mg. Lic. Alia Maritza León Vigo
C.I.A.D. N° 8432



FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESOS DE
VALIDACIÓN

Nombres y apellidos: JUAN RENEE LAZARO DIAZ

Nº DNI: 31680471

Edad: 45

Teléfono/Celular: 956444308

Email: licjuanlazar@gmail.com

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Grado académico: Maestría (X) Doctorado ()

Especialidad: ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Institución que labora: UNASAM

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Título: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huanaz, 2023

Autor: FERNANDEZ TARAZONA, TARMEÑA DELIA

Programa académico: ADMINISTRACION



Mg. Lic. Abg. Juan Renee Lazaro Diaz

Reg. CLAD Nº 04123, Huanaz, Tarma

Firma



Huella

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister JUAN RENEE LAZARO DIAZ

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

FICHA DE VALIDACIÓN

Título: "PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE HUARAZ, 2023"

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		pertinencia		claridad		Observación
		cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	DIMENSIÓN 01: PLANEAR							
01	Ud. ¿Llega a identificar el área con posibles problemas para dar alguna solución?	X		X		X		
02	Ud. ¿Considera que es necesario la elaboración de un plan estratégico para la organización que usted dirige?							
	DIMENSIÓN 02: HACER							
03	Ud. ¿Llega a ejecutar el plan de mejora según lo establecido en el cronograma de actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: VERIFICAR							
04	Ud. ¿Llega a medir los resultados para tomar decisiones de mejora tras el recojo de información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: ACTUAR							
05	¿Se llega analizar los resultados para luego ser debatido en una mesa de trabajo?	X		X		X		
06	¿Se llega a replantear un nuevo plan de trabajo para ir mejorando los resultados con deficiencias encontradas?	X		X		X		
N°	VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL							
	DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL. (responsabilidad, autonomía)							
07	Ud. Cumple de manera responsable los procedimientos y normas establecidas en su área de trabajo?	X		X		X		
08	Ud. toma decisiones de manera autónoma buscando soluciones frente a los problemas encontrado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Estructura (políticas laborales).							
09	¿Considera que es importante establecer una política de calidad?	X		X		X		

10	¿La empresa logra socializar sus políticas laborales con todos sus integrantes de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 03: remuneración (motivación, reconocimiento).								
11	¿La empresa incentiva a sus colaboradores de seguir mejorando profesionalmente?	X		X		X		
12	¿La empresa proporciona retroalimentación por el logro de los objetivos y metas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 04: Amenaza y toma de decisiones (inseguridad).								
13	¿Ud percibe la falta de seguridad en el lugar de trabajo?	X		X		X		
14	¿Se realiza charlas o capacitaciones sobre seguridad y salud laboral para minimizar la inseguridad en el ambiente de trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 05: Apoyo (confianza, equipo de trabajo).								
15	¿Se llega a implementar el Empowerment (empoderamiento) como una acción de generar confianza en los colaboradores?	X		X		X		
16	¿La empresa crea acciones estratégicas para fortalecer el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 06: Tolerancia (comunicación).								
17	¿La comunicación es asertiva desde todos los niveles de la organización?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....

Opinión de expertos: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicar ()

Nombres y apellidos del experto, Mg. JUAN RENEE LAZARO DIAZ DNI: 31680471

Fgo de la Comisaría de la
 Valoración de la Situación de
 los Recursos Humanos
 del Sector Privado
 Lima, el 5/12/23


 Mg. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz
 REG. CLAD Nº 04137
 Firma



Anexo 04: Confiabilidad del instrumento.

	GESTION DE CALIDAD						CLIMA ORGANIZACIONAL										
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17
Sujeto 1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	4	4	5	5	5
Sujeto 2	2	1	3	5	2	2	2	1	3	5	3	2	5	4	3	4	2
Sujeto 3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	2
Sujeto 4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	1	4	1	3	2
Sujeto 5	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	1	3	5	4	2
Sujeto 6	2	3	1	1	1	1	2	2	3	4	3	2	1	4	1	5	2
Sujeto 7	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	5	2	1	3	2
Sujeto 8	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	4	1	4	3	3
Sujeto 9	2	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4
Sujeto 10	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	4	2	1	1	1	3	3
Sujeto 11	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	4	1	5	4	5	2
Sujeto 12	2	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	4	2	4	4
Sujeto 13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
Sujeto 14	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3
Sujeto 15	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2
Sujeto 16	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3
Sujeto 17	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2
Sujeto 18	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2
Sujeto 19	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2
Sujeto 20	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2
Sujeto 21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4
Sujeto 22	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2
Sujeto 23	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
Sujeto 24	1	1	3	1	4	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2
Sujeto 25	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3
Sujeto 26	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4
Sujeto 27	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	4
Sujeto 28	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1
Sujeto 29	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3
Sujeto 30	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	3	1	2
Sujeto 31	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2
Sujeto 32	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	1	2
Sujeto 33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
Sujeto 34	2	2	2	1	4	1	2	2	2	1	4	3	2	2	2	1	2
Sujeto 35	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	5	2	2	1	3	1	4
Sujeto 36	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4
Sujeto 37	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	4	2	1	1	3	2	2
Sujeto 38	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3
Sujeto 39	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2
Sujeto 40	2	1	3	1	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	3	4	1
Sujeto 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
Sujeto 42	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
Sujeto 43	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	4	2	1
Sujeto 44	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
Sujeto 45	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	4	1	1	3	2	2
Sujeto 46	2	2	2	3	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	3	3
Sujeto 47	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2
Sujeto 48	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1
Sujeto 49	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3
Sujeto 50	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	3	4	1	1	4	1	3
Sujeto 51	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
Sujeto 52	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
Sujeto 53	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3
Sujeto 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2
Sujeto 55	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1
Sujeto 56	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1
Sujeto 57	2	2	3	1	1	1	2	2	3	4	2	1	2	2	3	4	1
Sujeto 58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
Sujeto 59	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	4	2	1	1	3	2	4
Sujeto 60	1	1	1	5	2	4	1	1	1	5	3	2	1	1	1	5	1
Sujeto 61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujeto 62	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
Sujeto 63	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1
Sujeto 64	5	4	4	5	2	2	5	4	4	5	2	2	5	4	4	5	2
Sujeto 65	4	3	2	1	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	2	1	1
Sujeto 66	5	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	5	3	3	2	1
Sujeto 67	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
Sujeto 68	2	3	2	1	3	1	4	3	2	1	3	2	4	3	2	1	1
Sujeto 69	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1
Sujeto 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
Sujeto 71	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1
Sujeto 72	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4
Sujeto 73	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	1
Sujeto 74	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	5	1	1	1	3	2	1
Sujeto 75	2	2	4	1	4	2	2	2	4	1	4	2	2	2	4	1	4
Sujeto 76	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3
Sujeto 77	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2
Sujeto 78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Sujeto 79	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2
Sujeto 80	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3
Sujeto 81	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2
Sujeto 82	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	3	2	2	2	4	1	3
Sujeto 83	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3
Sujeto 84	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3
Sujeto 85	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2
Sujeto 86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3
Sujeto 87	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3
Sujeto 88	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
Sujeto 89	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.7073555
K (Numero de Items) =	6
Vi (Varianza de cada Items) =	4.14745613
Vt (Varianza Total) =	10.1025123
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	

CONCLUSION:
En la variable "Gestion de calidad" se encuestó a 89 representantes de las empresas constructoras de Huaraz de lo cual según la formula alfa de cronbach, salio como resultado final 0.7073555, lo que nos quiere decir el analisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.71099232
K (Numero de Items) =	11
Vi (Varianza de cada Items) =	9.67958591
Vt (Varianza Total) =	27.371039

En la variable "CLIMA ORGANIZACIONAL" se encuestó a 89 representantes de las empresas constructoras de Huaraz de lo cual según la formula alfa de cronbach, salio como resultado final 0.7109923, lo que nos quiere decir el analisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

Anexo 05: Formato de consentimiento informado.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023. Y es dirigido por Fernández Tarazona Tarmeña Delia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información sobre el manejo de la gestión de calidad en la empresa con fines académicos. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10-15 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 918811249. Si desea, también podrá escribir al correo deliafernandez075@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: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

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

Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote 23 de noviembre 2023

CARTA N° 0053-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor(a):

Filial Huaraz

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructores, distrito de Huaraz, 2023 que involucre la recolección de información/datos en Á los representantes de la empresa como a gerencia y parte administrativa, a cargo del Investigador Termeña Della Fernández Tarazona , con DNI N° 45382477, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA, ADELIA.

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

Es propicio la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

 www.uladech.edu.pe/ Email: rectoradoi@uladech.edu.pe / T. (043) 343444
Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

Anexo 07: Evidencias de ejecución (evidencias).

DECLARACIÓN JURADA

Yo, FERNANDEZ TARAZONA, TARMEÑA DELIA, identificado con DNI: 45382477, con domicilio real: barrio Huallanca s/n, provincia de Huari, distrito de San Marcos, departamento de Ancash.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de estudiante de bachiller de administración con código de estudiante: 1220111001, de la escuela profesional de administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras, distrito de Huaraz, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Huaraz, 17 de noviembre 2023.


Firma del estudiante/bachiller
DNI:


Huella Digital