



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ABARROTES INVERSIONES
HERMANOS FLORES E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO,
2023**

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

AUTORA

**TORRES MEDINA, ARIANA
ORCID: 0000-0003-1540-4246**

ASESORA

**MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

AYACUCHO – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0026-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:30** horas del día **09** 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 LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTÉS INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2023**

Presentada Por :
(3111171355) **TORRES MEDINA ARIANA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO 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 LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTES INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante TORRES MEDINA ARIANA , 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, 14 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A Dios, por el gran amor incondicional que me tiene, de regalarme cada día ese amor que el solo sabe dar y poder gozar la dicha a diario en compañía de mi familia.

A mis dos amores, por ser el motor de mis esfuerzos, por presenciar todo junto conmigo, a mi esposo por el apoyo, paciencia incondicional que me brinda.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría que me brinda a diaria para poder realizar mi proyecto de tesis, a todos por hacer esto posible, a mi familia, mis hijos y en especial a mi esposo.

A todos mis amigos del equipo Rocket, en especial a mi amigo Michael por guiarnos, ayudarnos, y darnos aliento cuando se nos iba y a hacer posible este proyecto de tesis.

INDICE GENERAL

CARÁTULA _____	I
DEDICATORIA _____	IV
AGRADECIMIENTO _____	V
INDICE GENERAL _____	VI
LISTA DE TABLAS _____	VII
LISTA DE FIGURAS _____	VIII
RESUMEN _____	IX
ABSTRACT _____	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	1
II. MARCO TEÓRICO _____	5
2.1 Antecedentes _____	5
2.2. Bases teóricas de la investigación _____	18
2.3. Hipótesis _____	33
III. METODOLOGÍA _____	34
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación. _____	34
3.2. Población y Muestra _____	35
3.3. Variables, Definición y Operacionalización _____	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información _____	37
3.5. Método de análisis de datos _____	37
3.6. Principios Éticos _____	38
IV. RESULTADOS _____	40
V. DISCUSIÓN _____	48
VI. CONCLUSIONES _____	66
VII. RECOMENDACIONES _____	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	69
ANEXOS _____	78
Anexo 01: Matriz de Consistencia _____	78
Anexo 02: Instrumento de recolección de información _____	79
Anexo 03: Validez del instrumento _____	81
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento _____	90
Anexo 05: Formato de consentimiento informado _____	92
Anexo 06: Documento de aprobación _____	93
Anexo 07: Evidencias de ejecución _____	94

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.	40
Tabla 2 Características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.	43
Tabla 3 Propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.	42
Figura 2 Características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.....	45

RESUMEN

En la investigación se planteó como objetivo general: establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo - propuesta y un diseño no experimental - transversal; se tomó una población muestral de 9 trabajadores. A los cuales se les hizo una encuesta mediante un cuestionario con 20 preguntas con escala Likert; obteniéndose los siguientes resultados: el 22% indican que a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas, el 44.44% manifiestan que casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal, el 33.33% afirman que casi nunca es adecuado el ambiente laboral, el 44.44% indican que siempre se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina, el 33.33% manifiestan que casi nunca son honestos los compañeros de trabajo, el 55.56% mencionan que siempre los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto, el 33.33% aseguran que casi nunca se genera valor agregado a los productos, el 44.44% indican que casi siempre es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención, el 44.44% afirman que casi siempre la comunicación con el cliente es asertiva. En conclusión, la empresa tiene una buena política de incentivos y disciplina, pero necesita mejorar el ambiente laboral y fomentar la honestidad entre los compañeros de trabajo; asimismo, necesita mejorar el rendimiento del producto y agregar valor a los productos para satisfacer mejor las necesidades del cliente.

Palabras clave: Calidad, cliente, clima laboral, gestión, producto, satisfacción.

ABSTRACT

The general objective of the research was: to establish a proposal to improve the work environment for quality management in the grocery distribution microenterprise Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Ayacucho district, 2023; The type of research was quantitative, descriptive level - proposal and a non-experimental - cross-sectional design; A sample population of 9 workers was taken. To whom a survey was done using a questionnaire with 20 questions with a Likert scale; obtaining the following results: 22% indicate that sometimes economic incentives are provided when meeting goals, 44.44% state that the company almost always contributes to their personal growth, 33.33% affirm that the work environment is almost never adequate, the 44.44% indicate that the company policy is always followed to improve discipline, 33.33% state that co-workers are almost never honest, 55.56% mention that customers are always satisfied with the performance of the product, 33.33% They assure that added value is almost never generated to the products, 44.44% indicate that the response capacity during service is almost always immediate, 44.44% affirm that communication with the customer is almost always assertive. In conclusion, the company has a good incentive and discipline policy, but it needs to improve the work environment and encourage honesty among coworkers; Likewise, it needs to improve product performance and add value to products to better meet customer needs.

Keywords: Quality, customer, work environment, management, product, satisfaction.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas Mype ocupan un lugar sumamente importante en la economía nacional. En Perú son una fuente de desarrollo ante el desempleo y la crisis económica, pero también crean problemas en el entorno laboral, donde los salarios son el factor principal. Los salarios y los contratos irregulares están asociados con una mala administración y una falta de gestión de calidad. Asimismo, el análisis FODA muestra debilidades derivadas de las limitadas capacidades de las Mypes, generando problemas de gestión y la falta de herramientas estratégicas para mejorar el clima laboral y la gestión de la calidad.

A nivel internacional, en el mundo laboral actual se vio un impacto reciente ante la crisis mundial de salud, donde tuvo origen en el país asiático China, obligando a todos los países tomar medidas radicales como cierre de fronteras, suspensión de comercio y las medidas restringidas de que los trabajadores no podían retornar a sus lugares de trabajo. Todos estos acontecimientos influyeron en gran medida las actividades empresariales y se vieron afectados en su clima laboral tanto en pequeñas, medianas y grandes empresas (Vaquerano & Flores, 2019).

A nivel latinoamérica de acuerdo a los recientes estudios sobre el clima laboral en la crisis reciente por la que atravesamos nos indica que, mediante el teletrabajo el 55% de los profesionales perciben un buen clima laboral en la empresa que se desempeñan, donde también el 23% indican que se volvió más tenso y que no hay comunicación (Mandomedio, 2020).

Asimismo, en México, las organizaciones han adoptado Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) para mejorar la satisfacción del cliente y obtener ventaja competitiva, a pesar de que la calidad ha sido importante desde hace mucho tiempo. Este trabajo analiza pros y contras de los SGC, para ampliar la perspectiva del lector. La revisión de literaturas reveló ventajas como la mejora de procesos, la inclusión de aspectos ambientales y sociales, el refuerzo organizacional y la confianza del cliente. Por otro lado, se identificaron desventajas como altos costos, aumento en empresas certificadas, decisiones apresuradas de certificación, limitaciones en la innovación y desarrollo de productos. (Murrieta et al., 2020)

A nivel nacional, el clima laboral en Perú, en los sectores de los MYPES nos indica que el 55% de trabajadores tienen miedo de fallar o cometer errores laborales en sus trabajos por muchos factores, como principal factor es de tener un jefe autoritario y castigador. De este modo que la cultura empresarial tiene que entender a los trabajadores que poseen pensamientos críticos y propios, para que tomen decisiones y que asuman responsabilidades de que se equivoquen, en un clima laboral de confianza y respaldado, no solo gana el trabajador, sino que también la empresa aumenta su productividad. (Gestión, 2021)

Asimismo, el 86% de los trabajadores de una empresa llegan a renunciar por un mal clima laboral que es generado por los jefes, la falta de comunicación por parte de los superiores directos, malos entendidos y los rumores, esto afectara la efectividad laboral así como la mejora continua y la renuncia de los colaboradores. (Gestión, 2019)

A nivel local, en Ayacucho, muchas micro y pequeñas empresas carecen de experiencia en el mercado, desconocen la necesidad de un entorno adecuado y deben superar obstáculos para incrementar sus ganancias. Estos factores pueden determinar el éxito o fracaso del negocio debido a nuevos avances tecnológicos que requieren ajustes en el componente didáctico del desarrollo de los empleados. Además, dado que los trabajadores suelen estar sujetos a largas jornadas laborales y a un estrés continuo, no es raro ver empresas con entornos laborales inadecuados. (Venturo, 2019)

En este sentido se analizó a la microempresa del rubro abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., donde brinda la distribución de abarrotes de primera necesidad por mayor y menor, en el distrito de Ayacucho, se observó que su clima laboral, no es tan agradable, lo cual es una deficiencia en su gestión de calidad; por lo cual se eligió la empresa para realizar el presente trabajo de investigación. El trabajo de investigación está centrado en los trabajadores que laboran dentro de la empresa, donde se recopiló información, y se observó que algunos trabajadores están insatisfechos con el clima laboral, la causa es debido a que el trabajo que realizan les quita mucho tiempo y no conocen las rutas de venta por ende les impide a salir en su hora y estar con su familia, los descuentos que sufren por deterioro o por el rompimiento de algún producto y algunos factores más que les molesta y les causa insatisfacción en el desarrollo de sus actividades, el cual influye en su desempeño y clima laboral en el que realizan a diario.

Y para dar respuesta a esta investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Ayacucho, 2023? Y como Problemas específicos: ¿Cuáles son las características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023?; ¿Cómo elaborar una propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023?

La investigación se justifica teóricamente porque obtuvo un marco teórico referenciado que permite describir las variables clima laboral y gestión de calidad, para lo cual se citaron conceptos de autores expertos en el tema, lo cual garantiza la confiabilidad en el contenido; asimismo, se ha utilizado como referencia para otras investigaciones el cual ha permitido describir la variable en estudio, basados en la misma línea de investigación, gestión de procesos organizacionales. Asimismo, se justifica de manera práctica porque ayudó a resolver los problemas encontrados en la micro y pequeña empresa Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, en el cual se conoció el clima laboral de la empresa, en donde se propuso un plan de mejora, para que así sea llevado a la práctica, en sí es beneficioso para la mejora de la empresa, mejorando el entorno laboral, que el trabajador se sienta cómodo en su trabajo y de alguna manera motivado, evitando así conflictos laborales innecesarios. Por último, se justifica metodológicamente porque ha permitido la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas que complementan los datos obtenidos con las herramientas e instrumentos utilizados en la recolección de datos, este instrumento cuestionario será validados por expertos en el campo de trabajos de investigación, como también estos instrumentos serán medidos su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los métodos utilizados son cuantitativos, con un nivel de propuesta descriptivo y un diseño transversal no experimental, y servirá de guía para todo aquel que quiera realizar una investigación.

En esta investigación se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de

abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. Y los Objetivos específicos: Describir las características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. Detallar las características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. Elaborar una propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Clima laboral.

Cabanilla et al. (2023) en su tesis de titulación en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador, titulado, *Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudios*. El objetivo de este estudio fue detectar las condiciones laborales y de dirección en una empresa comercial de Santa Elena, Ecuador, para así establecer un plan de acción que pueda mejorar el rendimiento y la productividad del personal. Se utilizó como metodología un diseño no experimental, de nivel descriptivo y enfoque mixto. Se recolectaron datos a través de encuestas y un cuestionario a empleados, entrevistas al gerente general, observación directa y revisión documental, y su interpretación se basó en la triangulación de dichos datos. Obteniéndose los principales resultados: el personal de la empresa, en un 71%, desconoce sus funciones, lo que crea duplicidad de labores, afectando la eficiencia, el 57% de los empleados está totalmente en desacuerdo con la administración porque se sienten desmotivados en el trabajo y el ambiente laboral no es el adecuado para realizar las tareas diarias, el 64% de los empleados dice que su empresa carece de compañerismo y trabajo en equipo, lo que perjudica directamente la eficiencia de la empresa al empeorar el ambiente laboral y dificultar la realización de las tareas ideales, el 79% de los encuestados destacó que no sentirse motivado por la alta dirección de su empresa a reconocer su buen desempeño laboral está provocando que estén menos motivados a la hora de alcanzar sus objetivos, el 75% de los empleados cree que su organización necesita realizar cambios inmediatos para mejorar el entorno laboral. Concluyéndose en que, el clima laboral insatisfactorio afecta la identificación y compromiso del personal, perjudicando su comportamiento, desempeño y afectando la atención al cliente y productividad. Se establecen los siguientes lineamientos para un plan de acción: obligaciones del área administrativa, capacitación del personal, cronograma de vacaciones; incentivos no monetarios al personal; señalización de áreas de trabajo, anticipos de sueldo al personal, y, un reglamento interno para normativas y parámetros.

Alava (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, titulado, *Clima Laboral y su incidencia en la comercialización de productos en las microempresas, Cantón Jipijapa, 2019*. Tuvo como objetivo general, analizar el clima laboral y su incidencia en la comercialización de productos en las microempresas, cantón Jipijapa. La metodología aplicada, es de tipo descriptivo, cuantitativo y documental, con técnicas como la observación directa y la entrevista realizada a los dueños y las encuestas a los empleados de las organizaciones, tuvo una población de 1464 microempresas existentes en Cantón Jipijapa y como muestra se tuvo a 27 microempresas, a los cuales se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario compuesto por 12 preguntas, donde se obtuvo como resultados: el 49% de los empleados de las microempresas del cantón Jipijapa, respondieron que su relación con su jefe y compañeros es excelente, el 25% respondieron que el valor que prevalece es el respeto, un 56% respondieron a la cultura de clan ya que prevalece la tradición, lealtad y compromiso del personal en el trabajo en equipo, el 45% de los encuestados respondieron que su nivel de satisfacción es regular, el 51% de los encuestados respondieron que si mantiene un buen clima laboral, el 49% indican que siempre su jefe mantiene una actitud abierta respecto a los puntos de vista y escucha sus opiniones, el 37% casi siempre el jefe se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación del personal. Concluyéndose que, estos negocios presentan algunas debilidades al interior de su entorno. Concluyendo por lo que se deben de llevar capacitaciones para fortalecer el ambiente de trabajo como la comunicación efectiva entre el jefe y empleados, motivación laboral y méritos en el trabajo, liderazgo, entre otros temas.

Pilligua & Arteaga (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, titulado, *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Como objetivo tuvo, evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un nivel de investigación descriptiva con tipo cualitativa, asimismo, tuvo una población y muestra de 87 empleados, a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario con 12 preguntas. Los

resultados obtenidos, señalan que, un 69% de encuestados afirman desconocer el código de ética y de dirección en la organización, se destaca la incidencia mayoritaria de la sensación de colaboración y compañerismo con el 92%, el 35% se siente motivado, hacia la promoción de su labor dentro de la empresa y por lo cual incrementará sus actitudes proactivas para el desarrollo de sus actividades, , el 67% de los empleados se sienten aceptablemente a gusto, de prestar su talento humano dentro de la organización, el 59% de las respuestas fueron de total satisfacción el deseo de continuar laborando en su puesto, la satisfacción sobre los incentivos no económicos recibidos, actividades deportivas, beneficios sociales percibidos y los valores institucionales que se manejan. Concluyéndose que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Variable 2: Gestión de calidad.

Pincay & Rivera (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, titulado *Técnicas de Gestión de la Calidad Basada en la Metodología 5'S para la Distribuidora Julyplast de la Ciudad de Guayaquil año 2020*, tuvo como objetivo, Indagar las condiciones en las que se encuentra la organización en el área de almacén y de ventas, con base en el poco interés observado en los administradores en el tratamiento del inventario de Julyplast. Utilizó un enfoque cualitativo de diseño no experimental, con una población y muestra de 8 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta de 20 preguntas. Los principales resultados fueron: el 62% no está de acuerdo con la falta de esfuerzo de control de inventarios por parte de la gerencia, el 62% duda de todas las capacidades de los administradores, el 75% está de acuerdo en que los administradores están mostrando interés en el control de inventarios y viendo mejoras en el área de almacén, el 75% afirma que no todos los productos están bien organizados y en su adecuada ubicación, el 62% de los encuestados indica que las personas en este ámbito le dan poca importancia a su trabajo, lo que genera desorden y mala presentación de los productos, el 75% mencionó un nivel medio de desorganización, el 75% menciona que existe Muchas veces hay retrasos en las entregas, lo que genera molestias al cliente, el 62% de los encuestados afirmó que existen muy pocos retrasos en el despacho de mercancías durante el día para un cliente. La falta de herramientas

de evaluación de procesos por parte de la administración genera pérdida de clientes debido a retrasos en entregas, confusión en el despacho y desorganización en bodega y ventas. La falta de compromiso del personal y la organización genera problemas en los procesos y demoras en los objetivos, causando errores en los procedimientos establecidos. La falta de espacio en bodega y ventas dificulta la identificación y despacho de la mercadería, causando retrasos, confusión e incertidumbre.

Mendoza (2020) en su tesis de licenciatura en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, titulado, *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma Iso 9001:2015 para una empresa productora y comercializadora de insumos agrícolas, 2020*, tuvo como objetivo Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. La metodológica utilizada fue de nivel descriptivo, compuesta por una población de los clientes frecuentes de la empresa y como muestra se seleccionó a 44 clientes recurrentes, a los cuales se les aplicó una encuesta formulando un cuestionario compuesta por 5 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados, la frecuencia de visita e interacción que tienen los clientes con el equipo comercial tienen un 84% de frecuencia, el 43% de clientes considera que la presentación del producto es excelente, el grado de satisfacción en el tiempo de la entrega de sus productos, se identifica que el 70%, el 89% de los clientes se encuentran contentos con el servicio ofrecido por la empresa y la diferencia considera que el servicio se encuentra entre bueno y regular, Finalmente se concluye mencionando que, la lista de verificación revela el nivel de cumplimiento con los requisitos de la Norma y nos ayuda a identificar problemas y deficiencias en la empresa, sirviendo como base para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo así el objetivo principal de esta investigación. Se encontraron oportunidades de mejora como la falta de información documentada, análisis de riesgos y acciones para abordarlos, información informal del proceso de diseño y desarrollo, mapa de procesos y otras insuficiencias. Los clientes están satisfechos con la empresa, pero el área de logística necesita mejorar. Además, el cambio en el SGC cumple con la Norma.

Pesantez (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, titulado, *Implementación de Sistema de Calidad, normas Iso 9001: 2015 empresa MB Productora y distribuidora de ropa del Cantón Pasaje, 2019*. Este estudio buscó exponer uno de los temas que ha evolucionado con el tiempo y es de gran relevancia para las empresas

en la actualidad: el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015. Como metodología fue de nivel descriptivo, tipo cualitativo. Como población y muestra se tuvo a 27 trabajadores de la empresa MB Productora y Distribuidora de ropa del Cantón, a quienes se les aplicó una encuesta, a través de un cuestionario que contuvo 7 preguntas. De los cuales se obtuvo los siguientes resultados: Actualmente, la mayoría de las empresas eligen este sistema de gestión de calidad por sus múltiples ventajas, que incluyen brindar soluciones y ayudar en la mejora de la capacidad de producción y desarrollo de los empleados. La implementación de las normas ISO 9001:2015 en mejora la calidad y brinda confianza a los clientes. Finalmente, los proveedores deben comprometerse a entregar la materia prima a tiempo, en buen estado, completa y satisfaciendo las necesidades de la empresa, para solucionar los problemas de. La empresa debe adaptarse a los cambios y los empleados deben comprometerse para lograr sus objetivos sin gastos innecesarios y destacarse en el mercado.

Blanco (2019) en su tesis de maestría en el Convenio Universidad Santos Tomas – Icontec, Colombia, titulado, *Propuesta metodológica de planificación estratégica para micro y pequeñas empresas con base en los requisitos de las NTC ISO 9001: 2015 y NTC 6001:2017. Estudio de caso empresas: Rapidísimo servicios motorizados, Ingeniería Colombiana de equipos Ice, Distribuidora de carnes el Éxito*, tuvo como objetivo Desarrollar una propuesta metodológica de planificación estratégica para las micro empresas y pequeñas empresas con base en los nuevos requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 y la NTC 6001, que permita definir el direccionamiento más apropiado para la solución de los problemas actuales y así mismo enfrentar y tratar los riesgos que ponen en peligro la subsistencia de las MIPYMES, el tipo de investigación desarrollada es cualitativa exploratoria estudio de caso, donde se busca analizar profundamente una unidad para probar hipótesis y desarrollar teorías. Como población se tienen a todos los trabajadores de la empresa Distribuidora y como muestra se seleccionó a 10 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta a través de una entrevista que tuvo 31 preguntas. Como resultado se puede decir que, Se observó que Rapidísimo, la empresa más adecuada para el concepto estratégico, sólo pudo cumplir con el 35% de estos criterios. Esto significa que estas organizaciones tienen un largo camino por recorrer para encontrar la mejor estrategia para su desarrollo organizacional. Como conclusión menciona que, se espera desarrollar una correlación de los modelos de planificación estratégica, con las normas ISO 9001 y NTC

6001, del cual se pueda sacar una base para contribuir con las Mi pymes a conocer sobre estrategia organizacional, así mismo se espera obtener un diagnóstico de las empresas y conocer su estado actual respecto a la estrategia organizacional y las normas estudiadas, y poder desarrollar una propuesta metodológica de planificación estratégica para ser aplicada en las empresas del caso estudio. Se concluye que la utilización de cada una de estas normas y metodologías es una excelente forma de desarrollar estrategias para una organización, en conjunto son un arma poderosa si se busca alcanzar el éxito organizacional.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Clima laboral.

Maldonado (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito La Callería, Pucallpa, 2021*. El objetivo de la investigación fue analizar el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería, específicamente en el caso de Panadería La Moderna en el distrito de Callería, Pucallpa, durante el año 2021. La investigación tuvo como metodología un diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Como población se tuvo a 16 trabajadores y se tomó como muestra al 100.00% de la población, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario de 16 preguntas. Obteniéndose los principales resultados: la mayoría de los trabajadores se encuentran en los grupos de edad de 18-29 y 30-40 años, el 56.25% de los trabajadores perciben que en algunas oportunidades siente que su contribución es parte del logro de resultados en la microempresa, sólo a veces el 50% del personal analiza los métodos de trabajo, el personal en 50.0% manifiesta que la empresa facilita la información, materiales o adiestramiento para realizar el trabajo, situación que se debe extender en más personal, solo al 62.50% se les invitó a participar en el establecimiento de objetivos o planes de acción en ocasiones puntuales, lo cual los desmotiva y crea una percepción negativa. Solo el 37.50% del personal indicó sentirse motivado por la gerencia, el 62.50% de los empleados señalaron que solo se sienten motivados para rendir bien algunas veces, el 37.50% de los empleados sienten que están experimentando un crecimiento personal en la empresa. El clima laboral no es positivo debido a prácticas gerenciales que limitan la confianza y el empoderamiento del personal, afectando el desarrollo individual y profesional del trabajador.

Rodriguez (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas: caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*. El objetivo de esta investigación fue determinar si la mejorara del clima laboral y el proceso administrativo permite una adecuada gestión en la micro y pequeña empresa del sector comercio, específicamente en el rubro de bodegas, estudio de caso: Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. Como metodología de investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo- de propuesta. Como población y muestra se utilizaron 4 trabajadores para recopilar información sobre el clima laboral y el proceso administrativo. Asimismo, se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas mediante una encuesta. De los cuales se obtuvieron los principales resultados: el 50% manifestaron que se practican valores, el 50% indicaron que están disconformes con la infraestructura y el equipo, el 100% mencionaron que se identifican y sienten orgullos por la empresa, el 50% indicaron que no tiene objetivos definidos, el 100% mencionaron que no tienen políticas y el 75% manifestaron que no tienen estrategias administrativas, un 100% mencionaron que no hay manual de funciones, el 50% indican que participan en las decisiones de la empresa y el 50% mencionan que no corrigen errores. Finalmente se concluye que la investigación determinó que la empresa tiene un clima laboral inadecuado y necesita mejorar su proceso administrativo en base a las debilidades encontradas.

Ligarda (2020) en su tesis de licenciatura en la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, titulada, *Influencia Del Clima Laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa distribuidora de alimentos, 2020*, tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Corporacion Incawalk S.A.C. en el año 2020. La metodología aplicada de la investigación fue de diseño no experimental, aplicada, transversal y enfoque cuantitativo. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento utilizado con 32 preguntas. Los resultados demostraron que, el 53.85% de los trabajadores considera que el clima laboral de la empresa es de nivel medio, es decir, no es ni bueno ni malo, el 84.62% de los trabajadores muestra un nivel alto de productividad, a través de la prueba de Shapiro-Wilk, la existencia de Normalidad en la distribución de todas las dimensiones y variables evaluadas, a un 95% de confianza. Finalmente, se demostró la

existencia de una correlación positiva alta entre el Clima laboral y la Productividad de los trabajadores de la empresa CORPORACION INCAWALK S.A.C., debido a que el coeficiente de correlación de Pearson resultó igual a 0.754, siendo este altamente significativo.

Variable 2: Gestión de calidad.

Mallqui (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Calidad de servicio como factor relevante de la gestión de calidad de la MYPE del sector comercio, rubro venta de abarrotes en autoservicios Lidercloud Huánuco, 2021*. El objetivo general de este estudio fue identificar las principales características de la calidad del servicio como factores esenciales de la gestión de la calidad de las mype en el sector comercial, autoservicio de las categorías de venta de alimentos Lidercloud Huánuco, 2021. El estudio se realizó con un diseño no experimental, nivel descriptivo, con una población muestral de 20 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 20 preguntas, donde los principales resultados fueron: el 75% tiene entre 18 y 30 años. El 60% son hombres. El 70% tiene educación no universitaria. 70% de comisión del vendedor. El 20% de la calidad del servicio aumenta las ventas. El 90% de la infraestructura afecta la calidad del servicio. El 90% utiliza las redes sociales como medio de publicidad. 85%, la gestión de calidad mejora la rentabilidad. El 80% de la gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos. El 85% de los clientes están satisfechos con el servicio. En conclusión, la mayoría de los empleados indicaron que los productos que posee y vende la empresa satisfacen las necesidades de los compradores, y también creen que la infraestructura de la empresa es suficiente para brindar servicios de calidad, y también mencionaron el único método publicitario utilizado por la empresa. Fue a través de las redes sociales, también se cree que el uso de la gestión de calidad permite a la empresa alcanzar los objetivos planteados.

Quispe (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente en la empresa E.I.R.L Distribuidora Suarez del Distrito de Pichanaqui, 2019*, tuvo como objetivo: Determinar la relación de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la empresa distribuidora Suarez E.I.R.L del distrito de Pichanaqui, 2019. La metodología aplicada de la investigación de

nivel descriptivo con un diseño no experimental, la población fueron los clientes de la empresa y se tomó como muestra a 35 clientes, a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de tipo Likert con 12 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 68,57% casi siempre en que los clientes afirman que existe una dirección planificada a futuro el cual controla los resultados para una mejora permanente de la gestión de calidad, el 68,57% siempre en que los clientes afirman que existe una adecuada dirección por parte de los representantes o dueños que buscan la mejora de la calidad de atención, el 68,57% casi siempre en que los clientes afirman que hay una planificación estratégica para ser operadas y producir resultados que beneficien a la empresa y el consumidor, el 51,43% casi siempre en que los clientes afirman se tiene un adecuado medio para medir y evaluar los procesos y actividades dentro de la empresa a fin de detectar posibles desviaciones que perjudiquen a la empresa y sus clientes. En tal sentido se concluyó que, gracias al coeficiente $r = 0,787$, que determina la relación entre la calidad de la gestión y la satisfacción del cliente, se concluye que se puede ver que estas dos letras están relacionadas positivamente y por tanto se puede confirmar su existencia. Se ha modificado el 61,93% de la política propuesta para el futuro, que monitorea los resultados de la mejora continua del buen servicio para garantizar que el cliente esté satisfecho con el servicio que recibió o con una buena compra.

Alanya (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes - Callería, 2019*, y como objetivo general determinó la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal. Se tuvo una población de 123 Mypes del sector comercial, rubro abarrotes y como muestra se eligió por conveniencia a 13 Mypes, donde se aplicó una encuesta a los representantes a través del instrumento cuestionario con 25 pregunta, lo cual permitió obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. De los procesos administrativos: sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. Se concluye que los

microempresarios consideran que se debe mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio. Además, no utilizan organigrama, por lo tanto, la organización es informal. Los microempresarios indican que poseen habilidades directivas, pero no aplican técnicas para la toma de decisiones

Minaya (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de calidad con el uso de estrategias de fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) en el distrito de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes, se utilizó una metodología de diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, con una población de 289 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes, lo cual se obtuvo como muestra 165 MYPES, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario de 24 preguntas. Los resultados hallados son que el 41,2% de los representantes del rubro abarrotes incrementan su frecuencia de compra de sus clientes al aplicar la estrategia de dar al crédito sus productos ya que esperan el regreso de sus clientes porque si venden al contado no hay posibilidad que el cliente regrese otra vez, el 47,9% de los representantes al recomendar sus productos les transmiten confianza a sus clientes, el 52,7% identifican de manera frecuente los problemas de su empresa, el 58,8% casi siempre planifica soluciones, el 75,8% de ellos implementa planes de mejora, el 46,1% respondió que en ocasiones miden el grado de resultados. Concluyendo que los representantes de las MYPES del rubro abarrotes satisfacen las necesidades de sus clientes ofreciéndoles los productos de calidad, teniendo un crecimiento económico para seguir manteniéndose en el mercado.

Antecedentes Regionales

Variable 1: Clima laboral.

Portocarrero (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali,*

2021, y como objetivo general tuvo: identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población y muestra de 8 trabajadores de la empresa E& Golocentro Ucayali E.I.R.L., a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 50.00% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.50% son género masculino, el 37.50% nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal, el 50.00% falta de incentivos económicos que le brinda la empresa a sus trabajadores y el 50.00% falta de comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores. Se concluyó que la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, está dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como es el tema del clima laboral, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

Carhuas (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Clima organizacional en la micro y pequeñas empresas rubro restaurantes chifa: caso restaurante El Buen Sabor, distrito de Ayacucho, 2021*, El objetivo general de esta investigación fue, describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes chifa: Caso restaurante El Buen Sabor, distrito de Ayacucho, 2021, la metodología es con enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de nivel descriptivo, el diseño es no experimental de corte transversal, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento; cuestionario de 20 preguntas dirigidos a los trabajadores, se utilizó la escala de Likert, para la población y muestra de 06 trabajadores, los resultados que se obtuvieron son: Los resultados son los siguientes: el 67% dice que siempre está preocupado por el éxito de sus empleados, el 67% dice que está satisfecho con la ayuda que el jefe puede brindar ante cualquier problema y el 67% dice que está satisfecho con las herramientas de trabajo para el buen desempeño. Como conclusión se menciona que, ha sido posible influir en los empleados de la organización en términos de salarios, reconocimiento y atención a la producción de empleados que seguramente serán regulares. Se recomienda brindar capacitación y orientación a empleados y directivos. Como también se pudo describir las falencias que aquejan a los trabajadores en la organización en cuanto a la remuneración, al

reconocimiento y la preocupación del éxito de los trabajadores donde se pudo comprobar que es regular. se recomienda que se realicen capacitaciones, orientaciones, a los trabajadores y al superior.

Venturo (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019*, el objetivo general, de esta investigación fue conocer las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019. La metodología de este trabajo de tipo aplicada cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; se tuvo una población y muestra de 92 trabajadores, a los cuales se les aplicó una encuesta a través del cuestionario que constó de 18 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores consideran para mejorar la información “no” es través del clima laboral; mientras el 91% de los trabajadores manifiestan que su jefe no coordina para la mejora de la empresa; así mismo el 73% de los trabajadores consideran que los trabajadores no deben estar en una remuneración salarial para que puede ser competitivo en el área donde labora; también el 62% de los trabajadores consideran que si las condiciones físicas de los trabajadores (que tenga dificultades en la habla) puede afectar a la organización. Finalmente llegando a la siguiente conclusión: Las micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de ropas para damas no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, les falta bastante experiencia en el mercado. Sin embargo, les interesan mal o bien que haya una buena rentabilidad dejando a lado a sus trabajadores.

Variable 2: Gestión de calidad.

Quispe (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021*. El objetivo del estudio fue mejorar el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, en 2021. Como metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal. Como población se contó con 25 dueños de ferreterías dentro del distrito Carmen Alto, de los cuales, se eligió por conveniencia a 7 dueños ferreteros a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario

estructurado de 22 preguntas sobre las variables en estudio de control interno administrativo y la gestión de calidad. Obteniéndose los siguientes principales resultados: El 57,1% siempre prioriza la satisfacción del cliente; el 57,1% siempre tiene una política de calidad; el 42,9% suele planificar riesgos y oportunidades; el 57,1% casi siempre planifica objetivos de calidad; El 42,9% cuenta sistemáticamente con recursos de personal suficientes; El 42,9% comunica periódicamente los productos que ofrece su empresa; El 57,1% proporciona constantemente información adecuada a los clientes durante las compras; el 57,1% siempre define adecuadamente los desarrollos de los procesos; El 57,1% menciona que los clientes salen satisfechos la mayor parte del tiempo; El 71,4% suele realizar encuestas de satisfacción de clientes; el 42,9% implementa periódicamente acciones correctivas para eliminar las causas negativas; El 57,1% suele utilizar herramientas o métodos de mejora continua. Concluyendo que, generalmente, tienen buen control interno administrativo y buena gestión de calidad, lo cual contribuye al desarrollo positivo de las empresas.

Huayhua (2020) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la unidad médico legal I. Huanta, 2020*, La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la Calidad de Servicios y la Satisfacción de los usuarios de la Unidad Médico Legal I. Huanta, 2020, enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal; con una población y muestra de 60 usuarios, para la recolección de datos se aplicó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 20 preguntas, el que fue validado por juicios de expertos con resultado aplicable y con confiabilidad tomada a toda la muestra, a través de Alfa de Cronbach 0,897 que demuestra alta confiabilidad. Asimismo, se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la calidad del servicio estuvo en el nivel medio en 34 usuarios (56,7%), en sus dimensiones: tangible nivel medio en 41 (68,3%), en la confiabilidad nivel medio 30 (50%), en la seguridad nivel medio 43 (71,7%), en la capacidad de respuesta en nivel medio 33 (55%), y empatía nivel medio 29 (48,3%), en la satisfacción del usuario nivel bajo en 36 (60%) y en sus dimensiones expectativas nivel medio en 29 (48,3%), en la calidad percibida nivel bajo en 30 (50%) y en el valor percibido nivel bajo en 31 (51,7%). Se concluyó que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad médico legal I Huanta, 2020 de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman = 0,751 lo que indica que es una correlación significativa, positiva y alta.

Chávez (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de la Calidad y la Exportación Indirecta de Palta Fuerte en la Asociación Agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019*. El estudio en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, que cuenta con la experiencia de haber realizado producción para la exportación, tuvo por objetivo analizar la gestión de la calidad y la exportación indirecta. La investigación fue de tipo aplicada y diseño no experimental. Se utilizó el nivel descriptivo correlacional. Se aplicó el método analítico deductivo y la técnica de la encuesta para la recolección de datos. La población fue los clientes de 4 empresas que comercializan con la Asociación Agropecuaria y la muestra estuvo conformada por 32 clientes de cuatro empresas que comercializan con la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. Los resultados muestran que la gestión de la calidad del producto fue calificada por el 47% de los productores en el nivel regular y el 22% en el nivel alto; y la exportación indirecta fue calificada por el 41% en un nivel regular y el 28% en el nivel alto, de lo cual se concluye que la gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), con un coeficiente de Rho-Spearman de 0,786 que se interpreta como una correlación alta.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Clima Laboral

Según Coll (2020) menciona que, el clima laboral es el entorno del trabajo, donde el ambiente puede ser mejor o peor dependiendo de la organización y su calidad de entorno de trabajo. Asimismo, el clima organizacional afecta a la empresa y a los empleados, es así que, dependiendo de estos factores, el rendimiento laboral del empleado puede variar. También, abarca las interacciones del personal y su nivel de satisfacción.

Por otro lado, Pilligua & Arteaga (2019) indican que, el clima laboral depende de varios factores, tales como físicos y emocionales, que influyen en el comportamiento y desempeño del equipo de trabajo. Como también menciona que, el clima laboral evidencia la forma que una persona se desempeña en su trabajo, su productividad, satisfacción, depende al entorno de la organización, en donde se desempeña diariamente, donde influye así la satisfacción personal y productividad. Asimismo, manifiesta que el clima laboral está dividido en lo psicológico y lo organizacional; en el cual, el primero se aplica mediante

estudios de los trabajadores de la empresa, y lo otro a nivel de la organización, los dos miden el nivel de las percepciones que tienen los empleados sobre sus experiencias que tienen en la organización. Pero también aclara que, motivar constantemente a los trabajadores, mejora el clima organizacional.

Por su parte Lara (2021) menciona que, el clima laboral es el medio físico y humano en el que se realiza las actividades laborales, se forman las relaciones sociales y se forma la cultura de cada institución. En tal sentido tal cultura permite que los individuos se integren a la organización y se alineen con el logro de las metas propuestas sin comprometer sus propias creencias y sentimientos. Asimismo, el clima laboral que controla una organización determina, en cierta medida, las actitudes y comportamientos que llevan a cabo los miembros de la organización y las diversas actividades y procesos que tienen lugar dentro de ella. Por ello, la cultura incluye las percepciones de los empleados sobre cómo es una organización en relación con sus prácticas, políticas, rutinas y compensación. Por eso, mantener un clima laboral saludable dentro de una organización y crear un ambiente propicio para el desarrollo integral de todos los integrantes es de suma importancia.

Cabe mencionar que el clima laboral influye en los comportamientos de las personas que prestan servicio a las empresas de ello es la relevancia del estudio, donde se considera que es un predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se da en las organizaciones. El diagnóstico del clima laboral proporciona, retroalimenta los procesos de la conducta organizacional, como también, les permite realizar planes de mejora, para el cambio de las conductas de los implicados, mediante la mejora continua con el fin de motivar el rendimiento profesional. El clima laboral, es muy importante en las empresas, donde pretende ser competitivas y se preocupan por el trabajador donde labora en ellas, estas organizaciones, intentan mejorar el ambiente de su organización, con la finalidad de incrementar su productividad, dando énfasis a los recursos humanos, motivándoles y el bienestar de sus trabajadores, son los pilares esenciales para la productividad de la empresa.

Dimensiones del clima laboral.

Dimensión 1: Satisfacción laboral.

Viene a ser una manifestación de los sentimientos, emociones o reacciones emocionales de un empleado al empleo. La satisfacción como actitud que una persona

desarrolla hacia el empleo ya sea de forma general o en relación a un aspecto en particular. En este sentido, los autores señalaron que la satisfacción laboral es un factor importante para los trabajadores. Porque cuando las personas se sienten satisfechas con sus trabajos, son más productivas y es menos probable que busquen otras oportunidades laborales. Entonces, dado que la satisfacción laboral es una autoevaluación, contiene muchos factores subjetivos. Dos personas en el mismo trabajo en la misma empresa pueden percibir su satisfacción laboral de manera diferente. Estas valoraciones subjetivas son objeto de investigación en ciencias como la psicología y la sociología. (Ortega, 2023)

El clima laboral u organizacional es la satisfacción laboral o las actitudes hacia el trabajo y se basa en el equilibrio entre el valor que se le da al trabajo y el nivel de compensación recibido y percibido. Otras actitudes, como la motivación (estímulo y disposición para completar las tareas), están estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral e interactúan con el clima organizacional, participación laboral (inversión de tiempo y energía en el trabajo), o compromiso organizacional (identidad y deseo de permanecer activamente involucrado en la organización). (Ruíz & Morales, 2021)

Indicador 1. Incentivos económicos: Los incentivos financieros para los empleados pueden ser muy eficaces para motivar y aumentar la productividad porque recompensan a los miembros del equipo que van más allá de sus responsabilidades normales para impulsar el crecimiento empresarial. Desde beneficios adicionales hasta bonificaciones en efectivo, los incentivos financieros ofrecen a los empleadores una forma de recompensar a su equipo por el éxito y el logro de objetivos. (Indeed, 2022)

Indicador 2. Crecimiento personal: Se refiere al desarrollo profesional como el proceso de progreso y mejora continua de las habilidades, conocimientos y habilidades de los empleados. Esto les permite prosperar en sus carreras y conseguir sus objetivos y ambiciones profesionales. El desarrollo profesional incluye habilidades y conocimientos más allá de los adquiridos a través de la educación formal. Se trata de encontrar oportunidades para aprender y crecer en tu trabajo, es decir, en un entorno profesional. Para muchos empleados, este puede ser un aspecto esencial de su vida laboral, ya que buscan adquirir más conocimientos y habilidades técnicas, así como desarrollarse profesional y personalmente. (Morales, 2023)

Indicador 3. Ambiente laboral adecuado: Un ambiente de trabajo adecuado es crucial para el bienestar y la productividad de los empleados. Un ambiente de trabajo positivo se caracteriza por un ambiente productivo que facilita el desempeño de los compañeros de trabajo y promueve su bienestar brindándoles un espacio con condiciones de trabajo adecuadas, es decir, silencioso, con iluminación y temperatura adecuadas y mínimas molestias para mejorar la eficiencia del trabajo. realización del trabajo. (Flecha, 2021)

Dimensión 2: Valores éticos.

Los valores éticos, son valores como un conjunto de creencias, ideales o creencias que orientan una forma de actuar. Si el comportamiento es correcto o incorrecto como parte del proceso de socialización. La educación tiene como objetivo desarrollar la capacidad de integrar los aspectos cognitivos, procedimentales y de actitud para comprender las interrelaciones entre las personas, sus culturas y sus entornos. Los valores son conjunto de creencias, ideales que orientan la conducta, de una persona, si un comportamiento es correcto o incorrecto como parte del proceso de socialización. También enfatiza que, es la adquisición permanente de los conocimientos, valores, habilidades, experiencia y voluntad que permitan a las personas y comunidades percibir su entorno y actuar individual y colectivamente para resolver los problemas ambientales actuales y futuros. (Rodríguez, 2023)

Indicador 1. Disciplina institucional: Se refiere principalmente a la realización coordinada, ordenada y sistemática de cualquier actividad con el fin de hacer algo bien. Para lograr esta acción, es necesario practicar un método que debe ser enseñado y adoptado colectivamente, y cuyos objetivos deben corresponder a cuatro cualidades: éxito, eficiencia y perseverancia. (Suarez, 2023)

Indicador 2. Honestidad en el trabajo: La honestidad es un valor que define el comportamiento honesto, confiable y correcto, donde prevalece la confianza y la sinceridad tanto en lo que una persona hace, lo que piensa, lo que estudia, lo que hace, como en el compromiso con el que los desarrolla. Por tanto, la honestidad se asocia a personas honestas, éticas y que siguen las reglas. (Amitai, 2023)

Indicador 3. Responsabilidad laboral: Son deberes que los empleados deben asumir hacia la empresa durante la relación laboral y viceversa; por su parte, los

empleados deben conocer su lugar de trabajo y las tareas asignadas, ser cooperativos, puntuales y organizados, y la empresa debe respetar los derechos laborales legales y crear un ambiente seguro y otras responsabilidades compartidas. (Pacheco, 2023)

Factores del clima laboral.

Según Lewis (2020), existen diferentes factores dentro del clima laboral que influyen el rendimiento del trabajador, entre ellas se tienen:

- a. Ambiente Físico y Condiciones Materiales.** La calidad de vida, productividad y satisfacción de los trabajadores se ven afectadas por el entorno físico y las condiciones materiales laborales. Es por ello que, la apreciación de una persona por los recursos y condiciones físicas que la organización le brinda para su trabajo diario, repercute en su rendimiento de las actividades asignadas por la organización. (Lifeder, 2022)
- b. Propósitos.** Reconocer la claridad de las metas y objetivos que persigue la organización y ayudar a los trabajadores a lograrlos. Cuando los empleados comprenden el propósito de la empresa, se sienten motivados para participar en su trabajo y contribuir a los objetivos de la organización. (Adecco, 2019)
- c. Remuneraciones y beneficios sociales.** Reconocimiento de justicia en relación con las recompensas económicas recibidas de acuerdo con las leyes aplicables por un trabajo bien hecho. Por ello, los trabajadores deben entender sus beneficios y remuneraciones para ser más satisfechos y productivos. Los empleadores deben cumplir con las obligaciones legales en remuneración y beneficios para garantizar una relación laboral justa. (Rus, 2022)
- d. Políticas administrativas.** Apreciación de los trabajadores de las normas o políticas institucionales diseñadas para regular y estandarizar el comportamiento dentro de una organización. Excluye pólizas o pólizas relacionadas con recompensas no incorporadas. (Riquelme, 2023)
- e. Supervisión y control.** Valoramos la forma en que la gerencia guía, apoya y gestiona a los empleados para que puedan realizar su trabajo diario de manera óptima. Asimismo, la supervisión significa monitorear y guiar el trabajo para

cumplir objetivos. Además, el Control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de los empleados y los procesos organizacionales, detectando oportunidades de mejora y tomando decisiones basadas en información. (Pereira, 2019)

- f. Relaciones sociales.** Se trata de las relaciones entre los trabajadores, clientes, proveedores y otros actores en la actividad empresarial. Las relaciones pueden ser informales o formales y afectan la cultura organizacional, productividad, satisfacción laboral y reputación empresarial. Asimismo, Una calificación de autosatisfacción de las interrelaciones entre los miembros de una organización que comparten tareas rutinarias. (PsicoAlmería, 2023)
- g. Estructura organizacional.** La estructura organizativa define la distribución de funciones y responsabilidades de los miembros en una empresa para lograr sus objetivos. Asimismo, la estructura organizacional es la manera en la que se organiza el trabajo en una empresa. Se establece la comunicación y coordinación entre cada puesto para llevar a cabo las tareas. (Quiroa, 2020)
- h. Comunicación.** La comunicación es crucial en el trabajo. Sin embargo, la comunicación con los clientes es insuficiente si hay problemas internos. Por eso, la comunicación debe ser efectiva entre compañeros para poder impulsar el progreso de la empresa. Por lo tanto, existen varios aspectos a considerar en la comunicación laboral. Por lo que, será necesario considerar a los interlocutores y analizar la comunicación tanto en el ámbito macroscópico de la empresa como en relación con cada individuo. (Ionos, 2023)
- i. Toma de decisión.** El proceso de toma de decisiones implica recolectar información, evaluar opciones y decidir de la mejor manera posible. Por lo que se valora las decisiones acertadas que se deben tomar en el desempeño del trabajo y la participación de los trabajadores en las decisiones que determinan el futuro de la organización. (Laoyan, 2022)
- j. Actitud hacia la labor desempeñada.** En relación a nuestro trabajo, las actitudes incluyen el entorno laboral, la cultura y las funciones laborales, no solo influirán en nuestra percepción laboral, sino también en nuestro desempeño. Asimismo, se refiere al grado de satisfacción con el trabajo que realizan los trabajadores en su día a día, entre estos factores se encuentran el ambiente laboral, las relaciones

con los empleados y el salario pueden tener influencia. Asimismo, La satisfacción laboral no causa un aumento directo en la productividad, pero puede reducir la rotación de empleados. (García, 2023)

Factores de evaluación.

Según Pilligua & Arteaga (2019), nos menciona que hay algunos factores importantes del clima laboral dentro de la organización, donde menciona seis:

- a. Comunicación:** La comunicación es el arte de influir entre las personas, la persona es un comunicador, es carismático se hace entender con facilidad, tiene la autoridad de liderar. La comunicación en la empresa, no debe ser restringida, debería de ser abierta, de este modo los empleados conocerían los objetivos que la empresa tiene, sus necesidades y sus logros obtenidos. (Sánchez & García, 2021)
- b. Colaboración:** En este factor, analizara el grado de madurez, respeto, la comunicación, el compañerismo, la confianza, etc., todos estos factores son muy importantes en ambiente laboral, dando como resultado la calidad de relaciones de los trabajadores que existen en la organización, el cual será visualizará entre los clientes. (Olaz & Ortiz, 2022)
- c. Liderazgo:** El líder es la persona que se involucra o dirige a todo el personal que se encuentran en las áreas y que tienen responsabilidades, se puede lograr resultados del liderazgo en un corto plazo. (Lewis, 2020)
- d. Carrera profesional:** Es el nivel de preparación académica que tienen los trabajadores, las habilidades, destrezas para optar asensos laborales, dentro de la empresa, los mismos que da una mejor calidad de vida, el puesto de acuerdo al desempeño del empleado, como también un sueldo considerable. Al favorecer las carreras profesionales, la organización traza varios objetivos, para cubrir plazas a mediano y a largo plazo. (Olaz & Ortiz, 2022)
- e. Satisfacción:** La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes de un empleado hacia su trabajo, si el ambiente dentro de la organización es agradable, armoniosa, y que los jefes reconozcan su trabajo al personal, incentiven a seguir mejorando con asensos u otros tipos de motivación, y todo ello generara posiblemente una satisfacción personal. (Pérez, 2020)

- f. Condiciones físicas:** En este factor nos dice que el ambiente donde laboran los trabajadores, tiene de mucha importancia que sean iluminadas, la reducción de ruidos, las herramientas equipadas, son elementos esenciales para la buena producción, y todo ello implica a la condición física; y, por tanto, la empresa y los directivos tiene la obligación de brindar estos elementos a sus trabajadores para un buen desempeño laboral de los empleados. (Lewis, 2020)

Importancia de la satisfacción del trabajador.

Para lograr la satisfacción de los trabajadores de una organización; es muy importante el entorno agradable de un buen clima laboral. Y la clave para que una empresa aumente en la productividad, es tener empleados eficientes, leales y felices con un agradable clima laboral (Campus, 2019).

Variable 2: Gestión de Calidad

Según Carrión et al. (2020) mencionan que, la gestión de la calidad es un conjunto coordinado de actividades diseñadas para dirigir y controlar la calidad de los productos y servicios de una organización. Asimismo, la gestión de la calidad se centra en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la prevención de errores. Además, la gestión de la calidad se basa en la planificación, el control, la mejora y la innovación.

Según Steubel (2022) menciona que, la calidad es la suma de atributos y la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente. Para así garantizar la calidad, mejorando la competitividad y la satisfacción del cliente. Además, la gestión de calidad implica planificar, controlar y optimizar los procesos empresariales según requisitos establecidos. Por lo que, la calidad es imprescindible, ya sea en producción o servicios. Para que al final, el cliente obtenga un producto de calidad en cada compra. Actualmente, se pueden utilizar normas y modelos como ISO 9000 o EFQM para garantizar la calidad entre todas las partes interesadas como: clientes, usuarios, operarios, directivos y proveedores.

En tal sentido, el sistema de calidad es un componente de gestión que se vincula con la calidad y que permite la creación de una estructura organizativa eficiente a través de procesos, subprocesos y actividades. Por lo que, los procesos de gestión de calidad deben ser sistemáticos, estratégicos y basados en enfoques de calidad y sistemas de progreso continuo. Asimismo, la calidad en el mundo empresarial ha evolucionado y adquirido

relevancia a lo largo del tiempo. Pues se destaca como valor, conformidad en especificaciones, cumplimiento de requisitos, adecuación de uso, uniformidad, confiabilidad, cubrir y superar expectativas de los clientes, y satisfacción al cliente en los servicios. Además, la ISO 9001: 2015 estableció que las empresas enfocadas en la calidad lograrán óptimos resultados en comportamientos, actitudes, actividades y procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas. En tal sentido, la calidad de los servicios y productos de una empresa radica en su capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, los cuales fueron diseñados con un valor beneficioso para el cliente. Por eso, todos los procesos de una empresa son parte de la gestión de calidad y deben ser analizados de manera sistematizada. La norma ISO 9001:2015 establece que un sistema de gestión de la calidad (SGC) implica el reconocimiento e identificación de objetivos, la determinación de procesos para lograr esos objetivos, y la gestión de recursos y procesos necesarios para generar valor y obtener resultados requeridos para los interesados. Por otro lado, el SGC ayuda a los gerentes a maximizar los recursos considerando las implicancias a corto y largo plazo de las decisiones. (Becerra et al., 2020).

En consecuencia, las empresas se esfuerzan por mejorar sus productos o servicios para aumentar su productividad y competitividad, asegurando así su supervivencia, crecimiento en el mercado y sostenibilidad a largo plazo. Los clientes quieren satisfacer sus necesidades, con servicios o bienes, a costos menores. Cada vez más, se hace complicada satisfacer las expectativas de los clientes, sobre todo si no, nos respalda las herramientas de la administración, los cuales son: el marketing, la gestión de calidad, costos, etc., y las otras herramientas modernas que nos harían más fácil el desempeño de los empresarios y así satisfacer las expectativas de los clientes. La calidad es el cumplimiento. Los requisitos deben estar claramente formulados para evitar malentendidos; las mediciones deben realizarse continuamente para determinar el cumplimiento de estos requisitos; las desviaciones no detectadas son una falta de calidad, (Jaboloyes et al., 2020).

Dimensiones de la gestión de calidad.

Dimensión 1: Calidad del producto.

Un producto de calidad es un artículo vendible que tiene un conjunto de características que determinan su conveniencia y que puede ser controlado por el fabricante para cumplir con ciertos requisitos básicos. Es así que, un producto sólo es de alta calidad si

cumple varios criterios en cuanto a su funcionalidad para el consumidor. Además de los estándares materiales, también existen elementos de servicio y tiempo para evaluar la calidad. Por ello, debe poder realizar la misma calidad de actividad física dentro de un período de tiempo razonable, el tiempo también es un factor importante para la calidad. Este tipo de producto integra una variedad de características que le permiten satisfacer las necesidades del consumidor y brindarle satisfacción mejorando y eliminando deficiencias y defectos. (Lifeder, 2022)

Indicador 1. Durabilidad del producto: Es la capacidad de un material para resistir el desgaste. Por lo general, se mide por cuánto tiempo un material puede resistir una cierta cantidad de deterioro antes de que sea necesario sustituirlo. La durabilidad es una consideración importante en el diseño de productos de uso frecuente, como muebles, electrodomésticos y ropa. (Polo, 2023)

Indicador 2. Rendimiento adecuado: Los KPI de rendimiento del producto miden las ventas de productos en comparación con las métricas de ingresos para informar a su equipo de ventas qué productos se venden bien. Al mismo tiempo, es necesario evaluar los productos con peor rendimiento para determinar cuáles no afectan a sus clientes. (Polo, 2023)

Indicador 3. Valor agregado: El excedente o valor agregado es la utilidad adicional que tiene un bien o servicio como resultado del proceso de transformación. En otras palabras, el valor de un producto o servicio supera la cantidad de recursos utilizados. El proceso de conversión de una serie de elementos a un elemento final crea valor añadido. (López, 2021)

Dimensión 2: Calidad del servicio.

El servicio de calidad busca satisfacer y cumplir expectativas de los clientes. Por ello, la calidad de los servicios aumenta la lealtad de los clientes y contribuye al éxito de la empresa. En ese sentido, los clientes desean soluciones eficientes y rápidas. En consecuencia, es aconsejable proporcionar herramientas de autoservicio para que puedan resolver sus consultas. Para lo cual, un chatbot de inteligencia artificial guía a clientes en consultas sin agentes humanas de atención. Por eso, los clientes aceptan bots para asegurar un buen servicio. En realidad, el 40% de las compañías que utilizan chatbots con inteligencia

artificial disminuyeron al menos un 15% el tiempo de respuesta inicial. Por ello, para lograr la comunicación, se debe implementar un sistema de integración de canales que mejore la experiencia del cliente. Esto permite cambiar el canal de comunicación -chat, email, call center, etc. Sin que tus agentes se desconecten de la conversación. (Zendesk, 2023)

Indicador 1. Capacidad de respuesta: Se refiere a la capacidad de una empresa para responder a las solicitudes de los clientes de manera oportuna y eficiente. Es por ello que, la capacidad de respuesta es importante porque los clientes esperan un servicio rápido y soluciones eficientes a sus solicitudes. En consecuencia, las empresas que responden rápidamente y brindan soluciones efectivas a las demandas de sus clientes y clientes potenciales ganan la lealtad y confianza de sus mercados objetivo. (Polo, 2023)

Indicador 2. Compromiso con el cliente: Es una estrategia que ayuda a acercar al público a la marca. La idea es construir relaciones más estrechas y específicas con los clientes de la empresa. El objetivo final de la participación del cliente es hacer que su audiencia sea más receptiva a interactuar y compartir su negocio con otros, y aumentar la atracción, la lealtad y la retención. (Da Silva, 2021)

Indicador 3. Empatía con el cliente: La empatía en el servicio al cliente es una herramienta importante en el mercado actual. Ya que vivimos en la era del cliente. Por ello, el cliente es y debe estar en el centro de todo. Por lo tanto, comprender la necesidad de un cliente y abordarla puede ayudar a las ventas y hacer que la experiencia del producto o servicio sea satisfactoria. Impulsar la empatía durante todo el proceso de venta y el servicio postventa es una de las palancas que impulsan la fidelización y la repetición de compras por parte de los clientes. (Scipion, 2023)

Indicador 4. Comunicación asertiva: Se basa en una actitud personal positiva al tratar con los demás, incluyendo la expresión de opiniones y valoraciones y evitando la descalificación, la culpa y la confrontación. Esta es una forma apropiada de comunicarse con las personas, expresando deseos y sentimientos agradables y directos, sin negar ni menospreciar los derechos de los demás, y sin crear o experimentar ansiedades opresivas o desadaptativas que puedan interferir con las interacciones con los demás. (Domínguez, 2023)

El ISO 9001.

Las ISO son un conjunto de normas para gestionar una empresa en sus diversas áreas. Por ello, la competencia global y la influencia de los consumidores han impulsado el reconocimiento y aceptación internacional de estas normas voluntarias. En ese sentido, ISO 9001 es el esquema de gestión de calidad más utilizado y reconocido dentro de ellas. Asimismo, la norma ISO 9001, es un requisito para implementar un sistema de gestión de calidad. El principal objetivo de esta norma es lograr la máxima satisfacción del cliente a través de la mejora continua, basada en la conformidad de la fabricación de productos y la prestación de servicios. (Unterreiner & Soler, 2019)

Asimismo, Trusted Globally (2019) menciona que, la norma ISO 9001 tiene gran aceptación global, más de 1 millón de certificados emitidos globalmente abarcan todos los sectores del comercio e industria. Cabe recalcar que, la norma BS 5750 fue la base para la formulación de la norma. Pues, el gobierno y organismos militares han influido en estas normas para garantizar la calidad de los productos y servicios adquiridos y distribuidos. Por otra parte, la norma ISO 9001 es parte de la familia ISO 9000, una parte de estos documentos está relacionada con la certificación, mientras que otros son guías. Por ello, la ISO 9000 es otro documento popular que establece los conceptos y vocabulario básico para los sistemas de gestión de la calidad, aparte de la ISO 9001.

Diagnóstico del análisis del entorno.

Según Gonzales & Manzanares (2020) menciona que, el proceso de diagnóstico de análisis del entorno de una organización según ISO 9001:2015 requiere una evaluación de diversos factores que indican su evolución, validados contra cifras estándar, y que estos procesos son:

- a. Contexto de la organización.** Analizar aspectos internos y externos de la empresa para crear estrategias que agreguen valor a sus procesos.
- b. Liderazgo.** Especifica requisitos para la dirección de la organización, que guardan relación con la política de calidad, y asegurar el compromiso de los actores mediante el establecimiento de responsabilidades y autoridades.
- c. Planificación.** Se ocupa de acciones relacionadas con la planificación, asegurando el éxito de los sistemas de gestión de la calidad, identificando riesgos

y oportunidades, proponiendo metas y cambios a los mismos.

- d. Apoyo.* Resume los requisitos de recursos, competencias, concienciación, comunicación e información documentada. Por eso es importante crear una matriz de comunicación.
- e. Operación.* Divulgar los requisitos de planificación y control de los productos y servicios desde la fabricación hasta la llegada al usuario final.
- f. Evaluación del desempeño.* Orientado a los requerimientos necesarios para monitorear, medir, analizar y evaluar el desempeño de la empresa.
- g. Mejora.* Señales de oportunidad de mejora aplicando SGC

Proceso de calidad.

Los procesos de calidad son un conjunto de procesos que se centran en la calidad de una empresa y sus operaciones de producción o servicios. Para implementar procesos de calidad efectivos, las empresas deben crear políticas claramente definidas para garantizar el cumplimiento. En pocas palabras, los procesos de calidad ocurren cuando una empresa lleva a cabo un conjunto de procesos encaminados a la calidad. Por supuesto, no basta con desarrollar un conjunto estandarizado de actividades, procesos y eventos. Además, es necesario crear una cultura organizacional que involucre a todos para que los procesos operen de acuerdo a los estándares establecidos. (Quiroa, 2021)

Plan de calidad.

La planificación de la calidad es una herramienta útil para vincular los requisitos específicos de un proceso, producto, proyecto o contrato con los métodos y prácticas de trabajo que respaldan la implementación del producto o servicio propuesto. La planificación de la calidad también puede aumentar la confianza en que se cumplen los requisitos, garantizar que los procesos estén bajo control, motivar a los involucrados y proporcionar una mejor comprensión de las oportunidades de mejora. (Steubel, 2022)

Control estadístico de calidad.

El control de calidad estadístico es el uso de esquemas de información matemática y su aplicación a los procesos de organizaciones como la industria, manufactura, gestión, contabilidad, servicios, etc. ES por ello que, el objetivo es demostrar que cada parte de cada proceso realiza correctamente sus tareas y cumple con los requisitos necesarios. En otras

palabras, su objetivo importante del control estadístico de calidad es minimizar o eliminar sistemática y continuamente las variaciones del proceso que afectan la calidad. (Cerem, 2022)

Matriz de riesgo.

Todos los proyectos tienen riesgos y no se puede predecir con certeza cuáles surgirán ni cuándo. A veces, se pasará por un proyecto sin problemas, a veces, se sentirá que todas las posibilidades están en contra de uno. Es así que, la única forma de prevenir los riesgos del proyecto es prepararte proactivamente sin una bola de cristal. Para ello, se puede usar una matriz de riesgos para evaluar el riesgo mediante la clasificación de cada evento en categorías de alto, medio o bajo en una escala del 1 al 25. Para ello, se evalúan los riesgos, asigna prioridades y se prepara. (Asana, 2022)

Análisis financiero

El análisis financiero evalúa la contabilidad de una empresa para diagnosticar su situación actual y prever su evolución futura. Asimismo, un análisis financiero indica los costos de la empresa y los gastos no relacionados con la calidad debe realizarse y entenderse como una herramienta eficaz para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero de la empresa en un período de tiempo específico. Para poder posibilitar la toma de decisiones en base al análisis e interpretación de datos previamente adquiridos. (Roldán, 2020)

Micro y Pequeñas empresas.

Es una unidad económica constituida por personas naturales o jurídicas, independientemente de su forma de organización, con el propósito de desarrollar actividades tales como explotación, transformación, producción, venta de bienes y prestación de servicios. La Ley N° 30056 (Ley del impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial) y el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (texto único ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial) tienen por objeto regular, entre otros, los siguientes aspectos: la cláusula que decía. Funcionamiento del sistema microempresarial. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021)

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas.

Las PYME son clave para el desarrollo social y económico del país, ya que son la mayor fuente de empleo y un importante motor del mercado. Las MYPES en el Perú son componentes esenciales en el motor de la economía peruana, las MYPES a nivel nacional brindan trabajos a la población al 80% y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Cabe mencionar que los MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía peruana, entre los más destacados es la contribución de generar empleos, donde contribuye crecientemente al contribuir en el desempleo de nuestro país. (Huamán, 2021)

Marco conceptual

Satisfacción personal. a su puesto de trabajo. Así, las actitudes afirman el valor de las personas, los objetos y los acontecimientos, ya sean favorables o desfavorables, e indican cómo se siente una persona respecto de una cosa en particular. Así, podemos decir que la satisfacción laboral se define como el resultado del comportamiento que exhiben los trabajadores respecto de su trabajo, dependiendo de factores como el tipo de puesto de trabajo, superiores e individuos, supervisores, compañeros de trabajo, remuneración, ascensos y condiciones laborales. (Riquelme, 2023)

Control de calidad de los productos. Estas herramientas se centran en la evaluación complementaria de las dos formas de calidad. El primero consiste si el producto es aceptable; como también mide los atributos de los productos o servicios. Y el segundo consiste en medir las variables, así como, las características de un producto que sean propiedades medibles del producto (Aparicio et al., 2023).

MYPES. Se define a las micro y pequeñas empresas como aquellas integradas por personas naturales o jurídicas, previa cualquier forma de organización o gestión sujeta a la legislación vigente, destinadas a realizar diversas actividades tales como extracción, transformación, producción, comercialización, etc. es una entidad económica. Bienes o préstamos para el desarrollo de servicios. (SUNAT, 2023)

ISO. Las normas ISO mejoran la eficacia, seguridad y transparencia del desarrollo, producción y suministro de bienes y servicios. Las normas facilitan y equitativa los intercambios comerciales entre países. Brindan a los gobiernos una base técnica para la legislación en salud, seguridad y medio ambiente. Además de transferir tecnología

a países en desarrollo, también protegen a los consumidores frente a problemas en productos o servicios, facilitando su vida. (Fundibeq, 2023)

Productividad. Es un indicador económico que calcula cuántos bienes y servicios produce cada factor utilizado (trabajadores, capital, tiempo, tierra, etc.) en un período determinado. La productividad tiene como finalidad medir la eficiencia productiva de cada factor o recurso utilizado, por eficiencia nos referimos a que se utilizan los mínimos recursos para lograr el mejor o máximo rendimiento. (Sevilla, 2020)

Habilidades. Las habilidades blandas son atributos intangibles que influyen en el comportamiento de una persona y en el desempeño de sus tareas. Estas no son habilidades cuantificables, pero tienen un fuerte impacto en la ética laboral y las interacciones con los demás. Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades blandas, consisten en hábitos que aprendes a medida que creces. (Indeed, 2023)

Conducta. Cualquier actividad de un organismo se considera un comportamiento. Es decir, todo lo que hacemos, cómo actuamos y todo lo que decimos, pensamos y sentimos. El comportamiento es parte de la interacción del organismo con el medio ambiente e implica el movimiento de ciertas partes del organismo. (Alonso, 2021)

2.3.Hipótesis

En la presente investigación no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo de propuesta.

Según Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, no todas las investigaciones plantean hipótesis. Como es el caso en las investigaciones descriptivas que se centran en la descripción y medición de características relevantes de un fenómeno, sin formular hipótesis. Es por ello que, las investigaciones descriptivas recopilan información sin explicar o establecer relaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación.

Nivel

Hernández & Mendoza (2018), los estudios descriptivos buscan describir las características o conductas de ciertos grupos, personas, objetos o cualquier investigación que pueda someterse al análisis, en este nivel se recolecta, mide y produce la información obtenida del comportamiento de las variables. Toda la información se detallará por el investigador así dando una descripción sobre las características de las variables.

La presente investigación fue de nivel descriptivo, porque solo se describieron las principales características del clima laboral y la gestión de calidad.

La presente investigación fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora de los resultados de la investigación.

Tipo

Según Hernández & Mendoza (2018), Parte de una idea que va delimitándose, el cual se derivan en objetivos y preguntas de investigación, se revisa el marco teórico y se construye una perspectiva teórica. Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los problemas de investigación.

El tipo de enfoque fue cuantitativo, porque se utilizaron herramientas de medición y evaluación, expresadas cuantitativamente en porcentajes y números, lo cual permitió una interpretación objetiva de los resultados obtenidos en el estudio.

Diseño

No experimental.

Según, Hernández & Mendoza (2018), este tipo de estudios se realizan sin manipulación intencional de variables. Esto significa que en estos estudios las variables independientes no se cambian intencionalmente para ver cómo afectan a otras variables.

El diseño fue no experimental porque no se manipularon por ninguna circunstancia a la variable clima laboral y gestión de calidad.

Transversal.

Según Coll (2020) menciona que, el estudio transversal es una investigación observacional que estudia la prevalencia. Donde se eligen variables para estudiar una población de muestra durante un tiempo específico. También, mide la relación temporal entre la exposición y los efectos simultáneamente a lo largo del tiempo.

Esta investigación fue transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin.

3.2. Población y Muestra

Población

Una población es un grupo de individuos con una característica específica que se desea estudiar. Asimismo, la población es una totalidad de unidades de análisis de estudio, de acuerdo a nuestros objetivos, este conjunto sería muy grande, ya sea, todas las personas de un país o más pequeño, los alumnos de una escuela rural. (López, 2019)

Se utilizó una población de 09 trabajadores para ambas variables; clima laboral y gestión de calidad de la microempresa en estudio.

Muestra

Muestra Censal.

Según Westreicher (2020) nos menciona que, El muestreo censal es una técnica de investigación que se utiliza para estudiar una población completa en lugar de una muestra aleatoria.

La muestra estuvo compuesta por 09 trabajadores, para ambas variables; clima laboral y gestión de calidad de la microempresa en estudio.

3.3. Variables, Definición y Operacionalización

Variables	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valoración
Variable 1 Clima Laboral	Según Pilligua & Arteaga (2019), el clima laboral, tiene que ver el grado de satisfacción laboral dentro de una organización, en donde este aspecto nos da mucho que pensar y reflexionar en mundo empresarial, por lo tanto, se tiene que motivar constantemente a los trabajadores, para que den mejores resultados, más comprometidos, con valores éticos, mejor persona, y no solo con la organización sino también con ellos mismo.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos económicos • Crecimiento personal laboral • Ambiente laboral adecuado 	Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplina institucional • Honestidad en el trabajo • Responsabilidad laboral 		
Variable 2 Gestión de Calidad	Según Carrión et al. (2020) mencionan que, la gestión de la calidad es un conjunto coordinado de actividades diseñadas para dirigir y controlar la calidad de los productos y servicios de una organización. Asimismo, la gestión de la calidad se centra en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la prevención de errores. Además, la gestión de la calidad se basa en la planificación, el control, la mejora y la innovación.	Calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Durabilidad del producto • Rendimiento adecuado • Valor agregado 	Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Compromiso con el cliente • Empatía con el cliente • Comunicación asertiva 		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Westreicher (2020) nos dice que, una encuesta es un método para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se proporciona un formulario de preguntas. Pero, estos varían dependiendo del propósito de la investigación.

Para desarrollar la investigación se utilizó como técnica la encuesta para ambas variables clima laboral y gestión de calidad, dirigido a los trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Instrumento

Según Leos (2021) afirma que, un cuestionario recopila información mediante preguntas a un grupo de personas, para su análisis en un estudio o investigación. Asimismo, se trata de herramientas, recursos, que los investigadores pueden utilizar para resolver problemas, fenómenos y extraer información de ellos.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario que fue elaborado con 10 preguntas para la variable clima laboral y 10 preguntas para la variable gestión de calidad, haciendo un total de 20 preguntas con una escala de medición Likert, los cuales se aplicaron a los trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Asimismo, este instrumento fue validado por juicio de expertos que fueron magisters, a su vez se midió la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach como resultado nos dio; clima laboral con 0.90 y Gestión de calidad con 0.85, lo que nos muestra es que el análisis es alta y confiable.

3.5. Método de análisis de datos

Según Cantarero (2023) menciona que, en un estudio descriptivo, el análisis de datos implica recopilar, organizar, resumir y presentar los datos. Este análisis busca describir las características de una población o muestra específica. En un estudio descriptivo, el análisis de datos se compone de tres etapas: recolección, orden y análisis de datos.

En el trabajo de investigación se recolectó los datos o información a través de un

análisis descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Luego para registrar los datos de los resultados se hizo uso del programa de hoja de cálculo Microsoft Excel, el cual ayudó a codificar los datos obtenidos a través de la encuesta. Asimismo, se calculó la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach. Una vez tabulado los datos se pasó a crear tablas y figuras con el mismo programa de hoja de cálculo. Los cuales fueron trasladados de la investigación de tesis para su adecuado tratamiento de resultados. Se utilizó el Microsoft office 2016, los resultados fueron tabulados, donde se utilizó el Microsoft Excel para hacer las tablas, figuras e interpretación de los datos y el Microsoft Word se utilizó para el análisis y la redacción.

3.6. Principios Éticos

En el desarrollo del informe de investigación, se aplicará los principios éticos que orientarán la investigación, anexada en el Reglamento de Integridad Científica, bajo la Resolución N° 1212-2023-CU-ULADECH Católica del 12 de agosto de 2023, aprobado por el Consejo Universitario.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Para poder proteger a los participantes en la investigación se procedió en primer lugar a respetar su privacidad, identidad y confidencialidad, donde no se divulgó los datos personales de los involucrados. Asimismo, se protegió la dignidad y en ningún momento se puso en riesgo su bienestar y salud.

Cuidado del medio ambiente: En cuanto al aporte del cuidado del medio ambiente, durante la investigación se contribuyó en ese sentido, al evitar el exceso de uso de papel bond, para lo cual se recurrió al uso de encuesta en línea, asimismo, para la redacción y desarrollo de los documentos de investigación se procedió al cargado de batería de la laptop, se evitó el excesivo consumo de energía eléctrica y se evitó conectar por mucho tiempo el cargador.

Libre participación por propia voluntad: Las personas encuestadas tuvieron el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollaron, para lo cual se les proporcionó un acceso a los documentos mediante un link de drive; así como tuvieron la libertad de participar o no en la investigación por voluntad

propia, para lo cual se les entregó un consentimiento informado donde confirmó su autorización y la voluntad en participar.

Beneficencia no maleficencia: Durante el desarrollo de la investigación se aseguró el bienestar de las personas que participen. En ese sentido, como investigador se respetaron las siguientes reglas generales: no causar daño en todo aspecto ya sea físico o psicológico, disminuir los posibles efectos adversos que generen malestar o incomodidad de los participantes y maximizar los beneficios donde sientan que al participar obtuvieron información valiosa para mejorar en los aspectos débiles que necesitaron reforzar.

Integridad y honestidad: Se respetaron las normas deontológicas, evitando cualquier tipo de manipulación de resultados e información, garantizando la veracidad de información y que resultados de la investigación son reales que provienen de una encuesta y que los autores son referenciados.

Justicia: En todo momento se mostró un juicio razonable, se reconoció que la equidad y la justicia fueron otorgadas a todas las personas que participaron en la investigación, donde no se permitió ningún tipo de discriminación ya sea racial o étnico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Clima Laboral	N	%
Se brinda incentivos económicos al cumplir las metas		
Nunca	2	22.22
Casi nunca	1	11.11
A veces	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
Está de acuerdo con los incentivos económicos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	22.22
A veces	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Siempre	4	44.44
Total	9	100.00
La empresa aporta en su crecimiento personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	4	44.44
Siempre	4	44.44
Total	9	100.00
Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	4	44.44
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
Es adecuado el ambiente laboral		
Nunca	2	22.22
Casi nunca	3	33.33
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00

Continúa...

Tabla 1

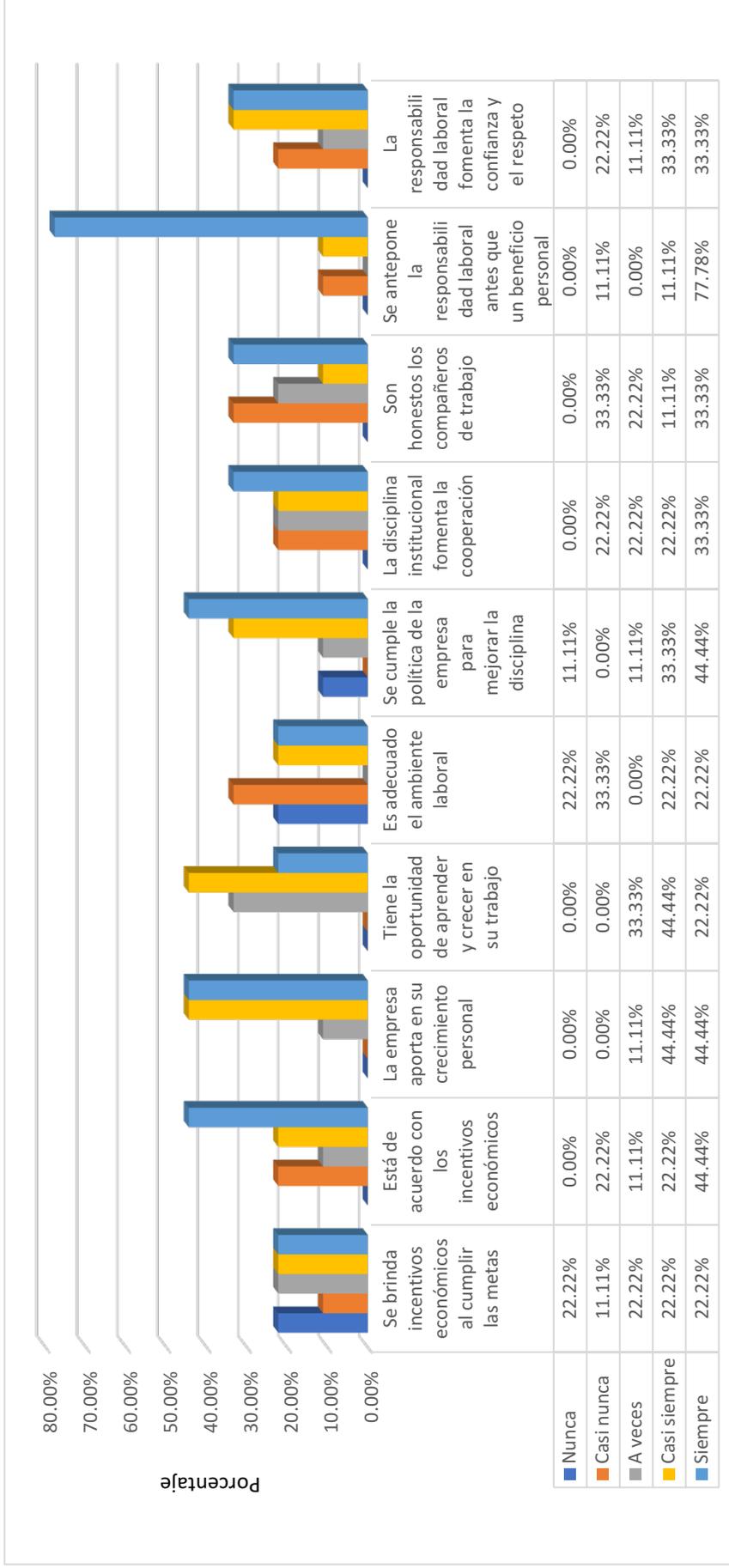
Características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Clima Laboral	...Concluye	
	N	%
Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.44
Total	9	100.00
La disciplina institucional fomenta la cooperación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	22.22
A veces	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
Son honestos los compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	33.33
A veces	2	22.22
Casi siempre	1	11.11
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
Se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	11.11
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	11.11
Siempre	7	77.78
Total	9	100.00
La responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	22.22
A veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. 2023

Figura 1

Características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas con el objetivo específico 1: características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Gestión De Calidad	N	%
Se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	1	11.11
A veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
Los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Siempre	5	55.56
Total	9	100.00
El rendimiento del producto es adecuado		
Nunca	3	33.33
Casi nunca	2	22.22
A veces	2	22.22
Casi siempre	1	11.11
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se genera valor agregado a los productos		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	3	33.33
A veces	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Es importante que un producto tenga un valor agregado		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	1	11.11
A veces	3	33.33
Casi siempre	2	22.22
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00

Continua...

Tabla 2

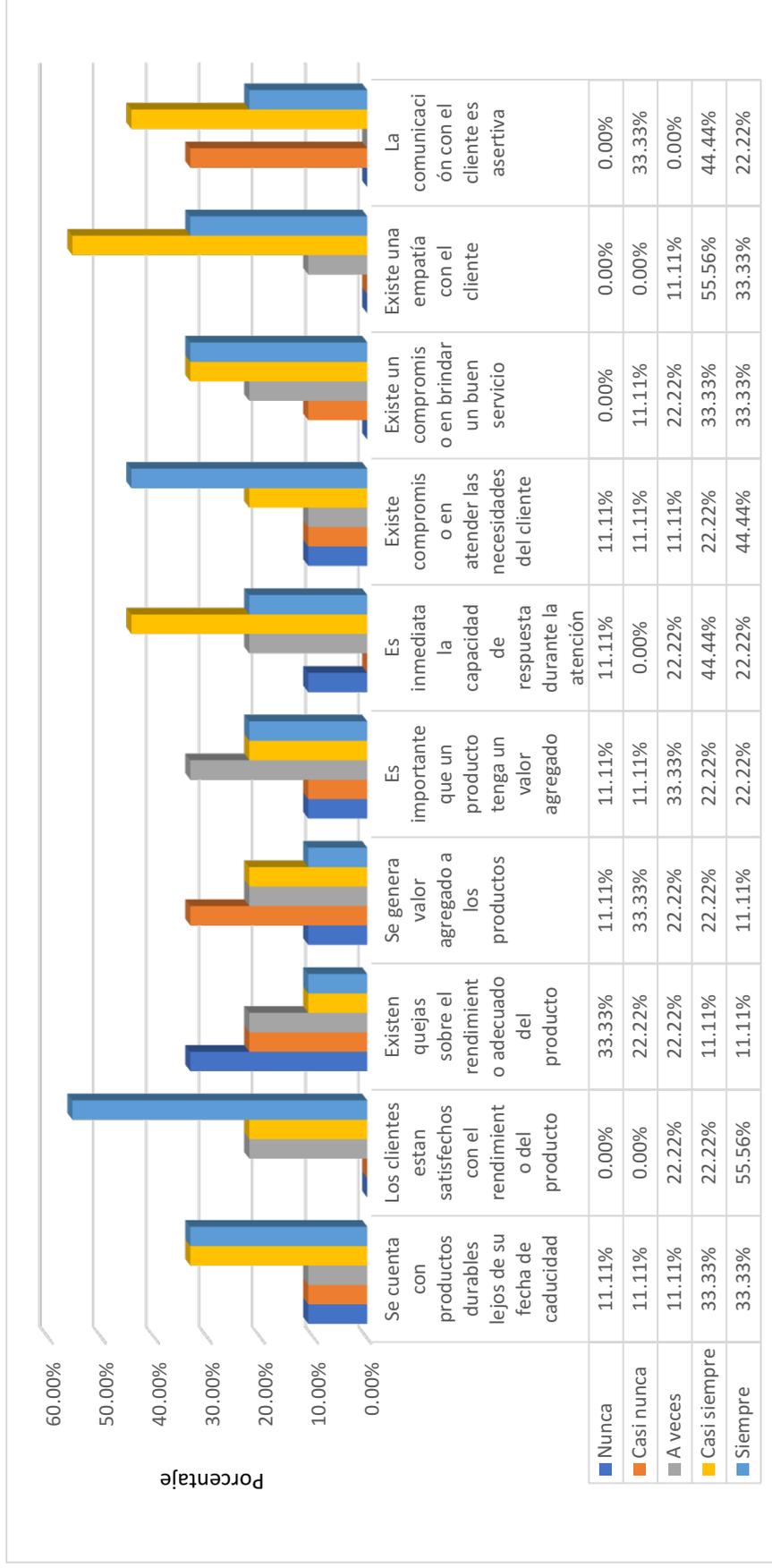
Características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Gestión De Calidad	N	...Concluye %
Es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	4	44.44
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
Existe compromiso en atender las necesidades del cliente		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	1	11.11
A veces	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Siempre	4	44.44
Total	9	100.00
Existe un compromiso en brindar un buen servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	11.11
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
Existe una empatía con el cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	5	55.56
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
La comunicación con el cliente es asertiva		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	33.33
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	44.44
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. 2023

Figura 2

Características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas con el objetivo específico 2: características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L.

Tabla 3

Propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho

VARIABLES	INDICADORES	PROBLEMAS ENCONTRADOS	CAUSA	CONSECUENCIAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Clima laboral	Incentivos económicos	El 22% indican que nunca se brinda incentivos económicos al cumplir las metas	Es posible que la empresa no tenga suficientes recursos financieros para ofrecer incentivos financieros a los empleados.	Los colaboradores pueden sentirse desmotivados y menos leales a la empresa.	Reconocer a los colaboradores por su buen desempeño y sus logros puede ser una forma eficaz de motivarlos. Esto puede incluir elogios públicos, premios, bonificaciones, promociones, etc.	Gerente general/colaborador	S/. 1000.00
	Ambiente laboral adecuado	El 33.33% aseguran que a veces es adecuado el ambiente laboral	La fricción y las malas relaciones entre compañeros de trabajo	Esto puede crear un ambiente de trabajo tóxico y poco saludable.	Organizar reuniones periódicas para que los empleados discutan sus problemas e inquietudes.	Gerente general/colaborador	S/. 600.00
	Honestidad en el trabajo	El 33.33% afirman que a veces son honestos los	Miedo a las represalias por ser	Perder la confianza de los compañeros y superiores. Esto	Fomentar la cultura organizacional, definiendo los	Gerente general/colaborador	S/. 400.00

Gestión de calidad	Rendimiento adecuado	El 33.33% afirman que casi nunca se genera valor agregado a los productos	El producto que son adquiridos es de baja calidad	Daño en la reputación de la empresa	puede dificultar la cooperación y el trabajo en equipo.	buenos valores y principios	Gerente general/colaborador	S/. 500.00
	Valor agregado	El 33.33% afirman que casi nunca se genera valor agregado a los productos	Falta de innovación	Los clientes pueden optar por comprar productos o servicios de la competencia que ofrezcan mayor valor.	Los clientes pueden optar por comprar productos o servicios de la competencia que ofrezcan mayor valor.	Incluir mejoras en el diseño del producto, la mejora de la calidad y presentación	Gerente general/colaborador	S/. 1000.00
	Valor agregado	el 33.33% indican que a veces es importante que un producto tenga un valor agregado	Los colaboradores no comprendan completamente el concepto de valor agregado y cómo ayuda al negocio.	Si los colaboradores no comprenden el concepto de valor agregado, pueden tener dificultades para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.	Si los colaboradores no comprenden el concepto de valor agregado, pueden tener dificultades para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.	Capacitar a los colaboradores para que mejoren la comprensión y la importancia de valor agregado	Gerente general/colaborador	S/. 1200.00

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Describir las características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023.

Se brinda incentivos económicos al cumplir las metas: el 22% indican que a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas. Como lo indica Indeed (2022) que los incentivos financieros para los empleados pueden ser muy eficaces para motivar y aumentar la productividad porque recompensan a los miembros del equipo que van más allá de sus responsabilidades normales para impulsar el crecimiento empresarial. En tal sentido, Los incentivos financieros pueden ser una forma eficaz de motivar a los empleados para que alcancen sus objetivos, pero no deberían ser la única forma de motivación. Asimismo, los incentivos no financieros también pueden ser eficaces y más apropiados en determinadas circunstancias. Además, es importante que los incentivos financieros sean justos y razonables para todos los empleados.

Está de acuerdo con los incentivos económicos: el 44.44% mencionan que siempre está de acuerdo con los incentivos económicos. Estos resultados difieren con Rodríguez (2022) quien encontró que el 75% algunas veces perciben una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas. Como lo indica Indeed (2022) que los incentivos financieros ofrecen a los empleadores una forma de recompensar a su equipo por el éxito y el logro de objetivos. En tal sentido, los incentivos financieros pueden ser un medio eficaz para motivar a los empleados, pero deben utilizarse con precaución. Además, cabe señalar que los incentivos no financieros también pueden motivar eficazmente a los empleados. Los incentivos no financieros pueden ser más apropiados en algunas situaciones y pueden ser una forma eficaz de recompensar a los empleados por su arduo trabajo y compromiso.

La empresa aporta en su crecimiento personal: el 44.44% manifiestan que casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal. Estos resultados contrastan con Maldonado (2022) quien encontró que el 37.50% siempre promocionan el desarrollo personal. Como lo indica Morales (2023) que el crecimiento personal se refiere al desarrollo profesional como el proceso de progreso y mejora continua de las habilidades, conocimientos y habilidades de los empleados. Esto les permite prosperar en sus carreras y conseguir sus objetivos y ambiciones profesionales. En tal sentido, el crecimiento personal

es esencial para el éxito y la satisfacción de los trabajadores, quienes gracias a ello podrán desarrollar habilidades y conocimientos lo cual ayuda a mejorar su desempeño y hace su trabajo más efectivo. Además, el crecimiento personal puede ayudar a construir relaciones más saludables y significativas con los compañeros de trabajo, mejorando así el ambiente de trabajo y aumentando la motivación y el compromiso. Por eso, creo que es importante que las empresas impulsen el crecimiento personal de sus empleados y brinden oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo: el 44.44% aseguran que casi siempre tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo. Como lo indica Morales (2023) que el desarrollo profesional incluye habilidades y conocimientos más allá de los adquiridos a través de la educación formal. Se trata de encontrar oportunidades para aprender y crecer en tu trabajo, es decir, en un entorno profesional. En tal sentido, en mi opinión, el crecimiento personal es un proceso dinámico y continuo que permite al trabajador una mayor autoconciencia, comprensión y autoaceptación, lo que a su vez permite relaciones más sanas y significativas con los demás. Además, el crecimiento personal ayuda a desarrollar las habilidades y conocimientos que les permiten alcanzar sus objetivos y con ello aumentar su confianza y autoestima.

Es adecuado el ambiente laboral: el 33.33% afirman que casi nunca es adecuado el ambiente laboral. Estos resultados contrastan con Rodríguez (2022) quien encontró que el 50% nunca consideran que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio. Como lo indica Flecha (2021) que un ambiente de trabajo adecuado es crucial para el bienestar y la productividad de los empleados. Un ambiente de trabajo positivo se caracteriza por un ambiente productivo que facilita el desempeño de los compañeros de trabajo y promueve su bienestar brindándoles un espacio con condiciones de trabajo adecuadas. En tal sentido, un ambiente de trabajo adecuado es muy importante para el bienestar y satisfacción de los trabajadores, puesto que si el ambiente de trabajo es saludable se caracteriza por la limpieza, el orden, la ventilación y el espacio para evitar interrupciones y distracciones. Además, para crear un buen ambiente de trabajo, también son importantes un estado de ánimo generalmente positivo u optimista en el grupo de trabajo y la capacidad de trabajar en equipo.

Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina: el 44.44% indican que siempre se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina. Estos resultados

difieren con Rodríguez (2022) quien encontró que el 100% nunca la empresa cuenta con políticas adecuadas. Como lo indica Suarez (2023) que la disciplina institucional se refiere principalmente a la realización coordinada, ordenada y sistemática de cualquier actividad con el fin de hacer algo bien. En tal sentido, se podría decir que, la disciplina organizacional tiene un valor fundamental para el éxito de la empresa, ya que mantiene la disciplina empresarial y esto beneficia a las empresas y a los empleados al aumentar la productividad, también previene conflictos en el entorno laboral, por lo que hace que los procesos sean más justos y transparentes, facilitando la toma de decisiones y fortaleciendo las relaciones de los gerentes con otros miembros de su equipo.

La disciplina institucional fomenta la cooperación: el 33.33% mencionan que siempre la disciplina institucional fomenta la cooperación. Estos resultados contrastan con Rodríguez (2022) quien encontró que el 50% casi siempre consideran que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve. Como lo indica Suarez (2023) que, para lograr una disciplina adecuada, es necesario practicar un método que debe ser enseñado y adoptado colectivamente, y cuyos objetivos deben corresponder a cuatro cualidades: éxito, eficiencia y perseverancia. En tal sentido, La disciplina empresarial también ayuda a los empleados a desempeñarse bien y cumplir con las pautas de la empresa, lo cual es esencial para mantener los niveles de productividad y eficiencia de los empleados. Asimismo, la disciplina institucional promueve la cooperación entre los trabajadores porque establece un conjunto de reglas y procedimientos que deben ser seguidos por todos los miembros de la organización. Como también, ayuda a crear un entorno de trabajo más organizado y predecible, mejorando así la comunicación y la cooperación entre los trabajadores.

Son honestos los compañeros de trabajo: el 33.33% manifiestan que casi nunca son honestos los compañeros de trabajo. Como lo indica Amitai (2023) que la honestidad es un valor que define el comportamiento honesto, confiable y correcto, donde prevalece la confianza y la sinceridad tanto en lo que una persona hace, lo que piensa, lo que estudia, lo que hace, como en el compromiso con el que los desarrolla. En tal sentido, en mi opinión, la honestidad en el trabajo es esencial para construir relaciones confiables y duraderas con colegas, clientes y gerentes, promover una cultura de responsabilidad y profesionalismo en la organización, atraer clientes leales y empleados leales y sentar una base sólida para una carrera exitosa. Además, la honestidad en el lugar de trabajo puede beneficiar a las empresas

y a los empleados al aumentar la productividad, prevenir conflictos en el entorno laboral, hacer que los procesos sean más justos y transparentes, facilitar la toma de decisiones y fortalecer las relaciones entre los gerentes y otros miembros del equipo.

Se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal: el 77.78% aseguran que siempre se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal. Estos resultados difieren con Maldonado (2022) quien encontró que el 56.25% algunas veces presentan un empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad. Como lo indica Pacheco (2023) que la responsabilidad laboral son deberes que los empleados deben asumir hacia la empresa durante la relación laboral y viceversa. En tal sentido, en mi opinión, la responsabilidad laboral es un valor fundamental que promueve un ambiente de trabajo armonioso y productivo. Asimismo, las responsabilidades profesionales se refieren a los deberes y obligaciones que los trabajadores y empleadores deben asumir para desempeñar sus respectivos roles y responsabilidades en el entorno laboral. Esto incluye un comportamiento ético, solidario y profesional para garantizar un ambiente de trabajo productivo y respetuoso.

La responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto: el 33.33% afirman que casi siempre la responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto. Estos resultados contrastan con Rodríguez (2022) quien encontró que el 100% de los trabajadores siempre conocen cuáles son sus responsabilidades. Como lo indica Pacheco (2023) que, para una buena disciplina institucional, los empleados deben conocer su lugar de trabajo y las tareas asignadas, ser cooperativos, puntuales y organizados, y la empresa debe respetar los derechos laborales legales y crear un ambiente seguro y otras responsabilidades compartidas. En tal sentido, las responsabilidades laborales son los deberes del trabajador para con la empresa durante la relación laboral y viceversa. Por su parte, los trabajadores deben conocer su lugar de trabajo y las tareas asignadas, ser cooperativos, puntuales y organizados, y la empresa debe cumplir con los deberes laborales legales y garantizar un entorno seguro, así como otras responsabilidades compartidas.

Objetivo específico 2: Detallar las características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023.

Se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad: el 33.33% indican

que casi siempre se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad. Estos resultados concuerdan con Mallqui (2021) quien encontró que el 90% de los productos que venden si cubren las necesidades del cliente. Como lo indica Polo (2023) que durabilidad del producto es la capacidad de un material para resistir el desgaste. Por lo general, se mide por cuánto tiempo un material puede resistir una cierta cantidad de deterioro antes de que sea necesario sustituirlo. En tal sentido, es importante que un producto destaque no solo por su calidad o precio, también por su durabilidad, esto es importante al momento de la satisfacción del cliente, puesto que le permite conservar su producto por mas tiempo y el rendimiento esperado de este es el adecuado; pero no por eso se debe dejar a un lado la calidad, deben ir de la mano para una mayor satisfacción.

Los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto: el 55.56% mencionan que siempre los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto. Estos resultados coinciden con Mallqui (2021) quien encontró que el 85% de los clientes se van satisfechos con los productos que se les ofrece. Como lo indica Polo (2023) que los KPI de rendimiento del producto miden las ventas de productos en comparación con las métricas de ingresos para informar a su equipo de ventas qué productos se venden bien. En tal sentido, gracias al rendimiento del producto se puede medir y clasificar los productos en función de su rendimiento de ventas e ingresos. Por ello, se refiere a la eficiencia con la que se utiliza el producto para lograr los resultados esperados. Por ejemplo, si un producto se utiliza para fabricar un producto final, el rendimiento del producto se mide en términos de la cantidad de producto final que se puede producir con una determinada cantidad de materias primas.

El rendimiento del producto es adecuado: el 33.33% manifiestan que nunca el rendimiento del producto es adecuado. Estos resultados coinciden con Huayhua (2021) quien encontró que el 30% de los productos tienen una baja calidad en su rendimiento. Como lo indica Polo (2023) que para medir el rendimiento del producto es necesario evaluar los productos con peor rendimiento para determinar cuáles no afectan a sus clientes. En tal sentido, evaluar el rendimiento del producto es importante para guiar el desarrollo de nuevos productos y rediseñar los productos existentes para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores. Por ello, los indicadores más comunes son las ventas a lo largo del tiempo, el volumen de negocios generado, las ganancias generadas y las tasas de liquidación.

Se genera valor agregado a los productos: el 33.33% aseguran que casi nunca se

genera valor agregado a los productos. Estos resultados concuerdan con Alanya (2019) quien encontró que el 46.2% no aplica ningún mecanismo para generar valor añadido. Como lo indica López (2021) que el excedente o valor agregado es la utilidad adicional que tiene un bien o servicio como resultado del proceso de transformación. En tal sentido, el generar un valor agregado en los productos es un plus adicional que la empresa debería aplicar en todos sus productos que ofrece, ya que de esta manera los clientes obtienen un adicional de lo que esperaban, llegando a satisfacer y superando sus expectativas; pero teniendo siempre en cuenta que el hecho de agregar un valor adicional no quiere decir que se descuide de las utilidades que toda empresa busca obtener, porque sería perjudicial si se excede del presupuesto y se incurra a gastos irrecuperables.

Es importante que un producto tenga un valor agregado: el 33.33% afirman que a veces es importante que un producto tenga un valor agregado. Estos resultados contrastan con Huayhua (2021) quien encontró que el 51.7% indican que la empresa tiene un bajo valor agregado. Como lo indica López (2021) que el valor de un producto o servicio supera la cantidad de recursos utilizados. El proceso de conversión de una serie de elementos a un elemento final crea valor añadido. En tal sentido, la percepción individual del valor agregado puede variar dependiendo de la perspectiva del individuo. Algunos pueden ver como una forma de aumentar el precio de un producto sin agregar valor real, mientras que otros pueden verlo como una forma de aumentar la calidad y la innovación del producto. En general, el valor agregado es importante para las empresas porque les permite diferenciarse de sus competidores y ofrecer productos únicos y servicios de alta calidad. También puede ayudar a las empresas a aumentar los ingresos y las ganancias.

Es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención: el 44.44% indican que casi siempre es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención. Estos resultados contrastan con Huayhua (2021) quien encontró que el 55% tienen una capacidad de respuesta media. Como lo indica Polo (2023) que la capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de una empresa para responder a las solicitudes de los clientes de manera oportuna y eficiente. Es por ello que, la capacidad de respuesta es importante porque los clientes esperan un servicio rápido y soluciones eficientes a sus solicitudes. En tal sentido, contar con un equipo de atención al cliente bien capacitado y eficiente es esencial para mejorar la velocidad de respuesta del servicio al cliente. Asimismo, contar con los canales de comunicación

eficaces, como el correo electrónico, el chat en vivo y las redes sociales, también son importantes para que los clientes puedan comunicarse rápida y fácilmente con la empresa. Además, es importante medir y monitorear la capacidad de respuesta de la empresa para identificar áreas de mejora y garantizar que se cumplan los objetivos de tiempo de respuesta.

Existe compromiso en atender las necesidades del cliente: el 44.44% mencionan que siempre existe compromiso en atender las necesidades del cliente. Estos resultados coinciden con Mallqui (2021) quien encontró que el 85% del personal si contribuye a mejorar las ventas. Como lo indica Da Silva (2021) que el compromiso con el cliente es una estrategia que ayuda a acercar al público a la marca. La idea es construir relaciones más estrechas y específicas con los clientes de la empresa. En tal sentido, para aumentar la participación del cliente, las empresas pueden hacer cosas como brindar un excelente servicio al cliente, personalizar la experiencia del cliente, utilizar las redes sociales para conectarse con los clientes y recopilar comentarios de los clientes para mejorar sus productos y servicios.

Existe un compromiso en brindar un buen servicio: el 33.33% manifiestan que casi siempre existe un compromiso en brindar un buen servicio. Estos resultados coinciden con Mallqui (2021) quien encontró que el 100% de la calidad de servicio si contribuye a mejorar las ventas. Como lo indica Da Silva (2021) que el objetivo final del compromiso con el cliente es hacer que su audiencia sea más receptiva a interactuar y compartir su negocio con otros, y aumentar la atracción, la lealtad y la retención. En tal sentido, el proceso de atención al cliente es una gran oportunidad para demostrar el compromiso con los consumidores. En tal sentido, las interacciones genuinas y efectivas hacen que los clientes aprecien el compromiso de la organización con ellos, este compromiso también se manifiesta en escuchar y comprender a los clientes, cumplir siempre las promesas de productos y entrega y responder activamente a los comentarios de los usuarios en las redes sociales.

Existe una empatía con el cliente: el 55.56% aseguran que casi siempre existe una empatía con el cliente. Estos resultados difieren con Huayhua (2021) quien encontró que el 48.3% presentan una baja empatía en la calidad de servicio. Como lo indica Scipion (2023) que la empatía en el servicio al cliente es una herramienta importante en el mercado actual. Ya que vivimos en la era del cliente. Por ello, el cliente es y debe estar en el centro de todo. Por lo tanto, comprender la necesidad de un cliente y abordarla puede ayudar a las ventas y hacer que la experiencia del producto o servicio sea satisfactoria. En tal sentido, la empatía

es una virtud esencial en el servicio al cliente, ya que comprende entender las necesidades e inquietudes de los clientes y responder de manera efectiva es esencial para construir relaciones sólidas y duraderas con ellos. Asimismo, la empatía también puede ayudar a resolver conflictos y prevenir problemas futuros con aquellos clientes que se ven afectados o incomodos con la atención. En general, creo que la empatía es una habilidad valiosa en cualquier situación en la que interactúe con otros, ya que puede ayudar a construir relaciones más sólidas y significativas.

La comunicación con el cliente es asertiva: el 44.44% afirman que casi siempre la comunicación con el cliente es asertiva. Estos resultados contrastan con Alanya (2019) quien encontró que el 61.5% nunca motiva una comunicación para generar ideas y calidad de información. Como lo indica Domínguez (2023) que la comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva al tratar con los demás, incluyendo la expresión de opiniones y valoraciones y evitando la descalificación, la culpa y la confrontación. En tal sentido, la comunicación asertiva es una herramienta valiosa para poder resolver conflictos y la construcción de relaciones saludables. Por ello, se debe emplear una comunicación clara y respetuosa, expresar las necesidades y deseos sin ofender a los demás, y también escuchar y comprender las necesidades y deseos de los demás. Por ello, en esta forma de comunicación, no hay necesidad de recurrir a la agresión para implementar las ideas. Pero eso no significa que nos encerremos en una actitud negativa o dócil que nos impida expresar lo que sentimos.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Razón social: INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L.

Representante: ...

Dirección: Jr. Salvador Cavero Nro. 311 Ayacucho - Huamanga - Jesús Nazareno

Ruc: 20534496622

2. Misión

Ser una organización comercial orientada a la distribución de abarrotes y esforzarnos siempre en lograr la completa satisfacción del cliente con un trato humano y personal.

3. Visión

Fortalecer los servicios integrales de suministro de abarrotes mayoristas, minoristas y en línea de alta calidad en todo el país para satisfacer las necesidades del mercado objetivo.

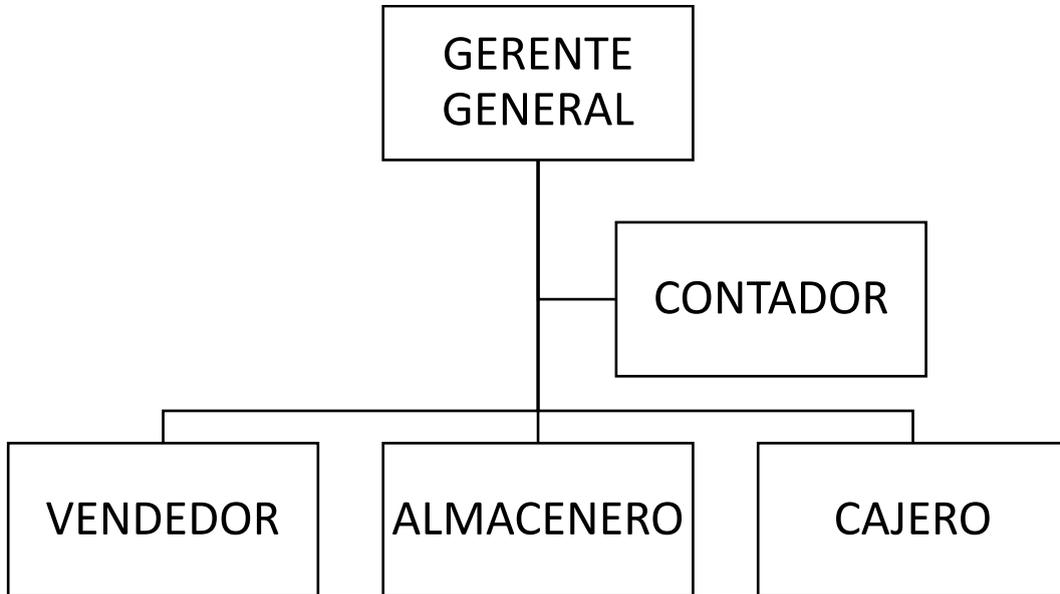
4. Objetivos

- Crear más empleos y promover el desarrollo económico regional.
- Entregar productos de alta calidad a precios al alcance de todos.
- Incrementar la base de clientes y ampliar el posicionamiento en el mercado.
- Desarrollar continuamente nuevos productos.

5. Productos y Servicios

Empresa peruana, ubicada en la ciudad de Ayacucho, en el distrito de Jesús Nazareno. Dedicado principalmente a la venta de abarrotes en general, productos de la canasta básica, vinos y licores.

6. Organigrama



6.1. Descripción de las funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciados en administración y afines. - Demostrar liderazgo y mantener comunicación constante con todos los empleados. - Tiene habilidades financieras. - Positivo, creativo, con valores - Saber trabajar en equipo. - Empático.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar y planificar actividades de la empresa. - Contratar personas en función de sus puestos. - Evaluar los logros de los empleados. - Confirmar control de asistencia. - Programar reuniones de incorporación de empleados. - Desarrollar metas y estrategias para la mejora continua.

Cargo	Vendedor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 6 meses en el área requerida. - Tener estudios mínimos de secundaria completa. - Empatía y paciencia con los clientes - Tener sencillez en la atención al cliente. - No tener antecedentes policiales ni judiciales. - Trabajos bajo presión. <p>Trabajar 6 días a la semana.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener los productos ordenados. - Tener conocimiento de los productos a ofrecer. - Organizar los materiales de despacho. - Realizar la limpieza del área de despacho. - Amabilidad con los clientes. - Responder las dudas que tiene el cliente. - Atender al cliente ofreciendo la variedad de productos.
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año de experiencia en el campo requerido. - Brindar buena atención. - Responsabilidad y compromiso. - Conocimiento de encuadre de caja. <p>Trabajar 6 días a la semana.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer facturaciones y cobranza. - Identificación de billetes y monedas falsas. - Verificar los mensajes de las redes sociales. - Apertura de cierre de caja. - Realizar cobros con tarjeta. - Brindar información de promociones a los clientes. - Atender llamadas de delivery.

Cargo	Almacenero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico en administración, contabilidad o afines. - Experiencia laboral en empresa dedicada al comercio y comercialización de alimentos (mayorista) - Disponibilidad de tiempo de lunes a sábado horario completo - Al menos 6 meses de experiencia en área de almacén.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar y ejecutar el inventario y registro de Kardex. - Carga, descarga y organización de entrada y salida de mercancías. - Manejar adecuadamente las mercancías durante la descarga, carga y envío. - Mantener el control diario del estado de las mercancías. - Coordinar con su superior inmediato para recibir artículos de proveedores o transportistas según las pautas de envío, órdenes de compra. - En coordinación con su superior inmediato, revise aspectos de la documentación.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 1 año a más. - Estudios técnicos o universitario en administración, contabilidad o afines. - Tener conocimiento en estados financieros. - Conocimiento avanzado de Excel.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la situación financiera de la empresa. - Tener un control adecuado de los ingresos y egresos de la empresa. - Apoyar al gerente en elaboración de planes estratégicos. - Administrar los recursos financieros de la empresa.

7. Diagnóstico general

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	F1. Promociones en los productos	D1. Alto índice de pérdida de inventarios
	F2. Precios competitivos	D2. Demora en atención de garantías y cambio de productos
	F3. Garantía de productos	D3. Horarios de apertura reducidos
	F4. Personal capacitado	D4. Sin estacionamientos cercanos
	F5. Buen clima laboral	D5. Retraso en el servicio a domicilio
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Tratados de Libre Comercio	Realizar promociones vía online que no afecten a la utilidad de la empresa. (F1, O2, O3)	Atraer clientes de la localidad, a través de beneficios y ofertas. (D1, O3, O4)
O2. Innovación tecnológica	Aumentar la variedad de los productos cumpliendo las expectativas del cliente. (F3, O1)	Reducir el tiempo de entrega a través de canales virtuales y tenga un mayor alcance el servicio. (D2, O2)
O3. Tiendas en línea		
O4. Alianzas con productos locales		
O5. Área de productos sin empaque	Fomentar la convivencia de los trabajadores, realizando reuniones entre áreas. (F4, F5, O4, O5)	Mantener una línea de confianza entre cliente y trabajador. (D5, O3)
	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. Elevada competencia informal	Ofrecer mejores productos, servicios y ofertas. (F2, F4, A1)	Ampliar el horario de apertura y cierre de la tienda para atraer más clientes potenciales. (D3, A1)
A2. Inseguridad ciudadana robo de local	Buscar proveedores que ofrezcan calidad y precios competitivos. (F2, F3, A4)	Adquirir productos indispensables frecuentes consumibles y tenerlos en stock. (D1, A4)
A3. Servicio de internet deficiente	Tomar medidas de seguridad capacitando a los trabajadores. (F4, A2)	Realizar un manual capacitación de atención al cliente y servicio rápido. (D5, A1)
A4. Agotamiento de productos frecuentes		

8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la Mype
Incentivos económicos	Los trabajadores indican que nunca se brinda incentivos económicos al cumplir las metas
Ambiente laboral adecuado	Los trabajadores aseguran que a veces es adecuado el ambiente laboral
Honestidad en el trabajo	Los trabajadores afirman que a veces son honestos los compañeros de trabajo
Rendimiento adecuado	Los trabajadores manifiestan que nunca el rendimiento del producto es adecuado
Valor agregado	Los trabajadores afirman que casi nunca se genera valor agregado a los productos
Valor agregado	Los trabajadores indican que a veces es importante que un producto tenga un valor agregado

9. Problemas

Indicadores	Problema Encontrado	Causa
Incentivos económicos	Nunca se brinda incentivos económicos al cumplir las metas	Es posible que la empresa no tenga suficientes recursos financieros para ofrecer incentivos financieros a los empleados.
Ambiente laboral adecuado	A veces es adecuado el ambiente laboral	La fricción y las malas relaciones entre compañeros de trabajo

Honestidad en el trabajo	A veces son honestos los compañeros de trabajo	Miedo a las represalias por ser honestos
Rendimiento adecuado	Nunca el rendimiento del producto es adecuado	El producto que son adquiridos es de baja calidad
Valor agregado	Casi nunca se genera valor agregado a los productos	Falta de innovación
Valor agregado	A veces es importante que un producto tenga un valor agregado	Los colaboradores no comprendan completamente el concepto de valor agregado y cómo ayuda al negocio.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problema Encontrado	Acciones De Mejora
Incentivos económicos	Nunca se brinda incentivos económicos al cumplir las metas	Reconocer a los colaboradores por su buen desempeño y sus logros puede ser una forma eficaz de motivarlos. Esto puede incluir elogios públicos, premios, bonificaciones, promociones, etc.
Ambiente laboral adecuado	A veces es adecuado el ambiente laboral	Organizar reuniones periódicas para que los empleados discutan sus problemas e inquietudes.
Honestidad en el trabajo	A veces son honestos los compañeros de trabajo	Fomentar la cultura organizacional, definiendo los buenos valores y principios
Rendimiento adecuado	Nunca el rendimiento del producto es adecuado	Elegir a los proveedores adecuados que garanticen la

		calidad del producto.
Valor agregado	Casi nunca se genera valor agregado a los productos	Incluir mejoras en el diseño del producto, la mejora de la calidad y presentación
Valor agregado	A veces es importante que un producto tenga un valor agregado	Capacitar a los colaboradores para que mejoren la comprensión y la importancia de valor agregado

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
Reconocer a los colaboradores por su buen desempeño y sus logros puede ser una forma eficaz de motivarlos. Esto puede incluir elogios públicos, premios, bonificaciones, promociones, etc.	Gerente general/ colaborador	S/. 1000.00	-	Mensual
Organizar reuniones periódicas para que los empleados discutan sus problemas e inquietudes.	Gerente general/ colaborador	S/. 600.00	Computadora - Laptop	Quincenal
Fomentar la cultura organizacional, definiendo los	Gerente general/ colaborador	S/. 400.00	-	Semanal

buenos valores y principios				
Elegir a los proveedores adecuados que garanticen la calidad del producto.	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	Computadora Laptop	Trimestral
Incluir mejoras en el diseño del producto, la mejora de la calidad y presentación	Gerente general/ colaborador	S/. 1000.00	Computadora Laptop	Mensual
Capacitar a los colaboradores para que mejoren la comprensión y la importancia de valor agregado	Gerente general/ colaborador	S/. 1200.00	Computadora Laptop Proyector de video	Mensual

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora del clima laboral y la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, en ese sentido la propuesta de plan de mejora se elaboró ya que existe la necesidad de optimizar satisfacción laboral, los valores éticos, la calidad de los productos y la calidad del servicio.

Los trabajadores indicaron que, a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas, siempre está de acuerdo con los incentivos económicos, casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal, casi siempre tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo, casi nunca es adecuado el ambiente laboral, siempre se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina, siempre la disciplina institucional fomenta la cooperación, casi nunca son honestos los compañeros de trabajo, siempre se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal y casi siempre la responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto. Por lo que se observa que, la empresa tiene una buena política de incentivos y disciplina, pero necesita mejorar el ambiente laboral y fomentar la honestidad entre los compañeros de trabajo.

Los trabajadores mencionaron que, casi siempre se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad, siempre los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto, nunca el rendimiento del producto es adecuado, casi nunca se genera valor agregado a los productos, a veces es importante que un producto tenga un valor agregado, casi siempre es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención, siempre existe compromiso en atender las necesidades del cliente, casi siempre existe un compromiso en brindar un buen servicio, casi siempre existe una empatía con el cliente y casi siempre la comunicación con el cliente es asertiva. En ese sentido se observa que, la empresa tiene una buena política satisfacción de las necesidades del cliente, pero necesita mejorar el rendimiento del producto y agregar valor a los productos para satisfacer mejor las necesidades del cliente.

Se propone mejorar el clima laboral y la gestión de calidad de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, tomando como base los resultados obtenidos durante la investigación, lo cual permitirá

mejorar los incentivos económicos, el ambiente laboral, la honestidad en el trabajo, el rendimiento adecuado del producto, y el valor agregado.

VII. RECOMENDACIONES

Continuar indagando y mejorando el clima laboral y la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, para mejorar la satisfacción laboral, los valores éticos, la calidad de los productos y la calidad del servicio.

Considerar ofrecer incentivos no monetarios como tiempo libre, oportunidades de capacitación y desarrollo o reconocimiento público. Además, la empresa podría considerar hacer que los premios de incentivos sean más transparentes y establecer objetivos claros y alcanzables para los empleados. Considerar actividades de trabajos en equipos, promover un ambiente seguro y limpio y crear políticas justas para todos los trabajadores. Establecer un código de conducta claro y transparente y proporcionar capacitación y recursos para promover la ética y la integridad en el lugar de trabajo. También considerar la posibilidad de establecer un sistema de denuncia anónimo para que los empleados puedan denunciar cualquier injusticia sin temor a represalias.

Implementar mejoras en la calidad del producto, realizar pruebas de calidad previas a la comercialización y establecer objetivos claros y alcanzables para los trabajadores. Además, la empresa puede considerar aumentar el valor del producto agregando características adicionales que satisfagan las necesidades del cliente. Para ello, la empresa podría considerar ofrecer servicios adicionales como garantías extendidas, soporte técnico o capacitación.

Efectuar la propuesta de mejora planteada en la investigación, para poder conseguir mejoras en los problemas encontrados y conseguir progreso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco. (2019). *Importancia de un buen clima laboral*. Obtenido de Adecco: <https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/#:~:text=Objetivos%20de%20tener%20un%20buen,los%20objetivos%20de%20la%20empresa.>
- Alanya Caquiamarca, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes-Callería, 2019. Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23466/ABARROTES_CALIDAD_ALANYA_CAQUIAMARCA_JESSY_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alava Holguin, V. (2019). *Clima Laboral Y Su Incidencia En La Comercialización De Productos En Las Microempresas, Cantón Jipijapa, 2019 [Trabajo de Tesis de ingeniero comercial] UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ*. Repositorio Institucional, Manabi. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1829>
- Alonso, M. (2021). *¿Qué es la conducta?* Obtenido de psyciencia: <https://www.psyciencia.com/que-es-la-conducta/>
- Amitai. (2023). *Importancia de la honestidad en el trabajo*. Obtenido de Amitai: <https://www.amitai.com/es/honestidad-en-el-trabajo/>
- Asana. (2022). *Matriz de riesgos: cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- Becerra Lois, F., Andrade Orbe, A., & Díaz Gispert, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación. *Scielo*, 1-32. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Blanco García, M. (2019). *Propuesta metodológica de planificación estratégica para micro y pequeñas empresas con base en los requisitos de las NTC ISO 9001: 2015 y NTC*

6001:2017. *Estudio de caso empresas: Rapidísimo servicios motorizados, Ingeniería Colombiana de equipos Ice, Dist. Repositorio Institucional*. Universidad Santo Tomas, Bogotá. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17876/2019marvicblanco1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabanilla Guerra, M., Villalva Medina, C., & Bravo Acosta, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudios. *rus.ucf.edu*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3563/3505>

Campus Romero. (2019). Importancia de un buen clima laboral. Obtenido de <https://campusromero.pe/blog/importancia-de-un-buen-clima-laboral/#:~:text=Un%20agradable%20clima%20laboral%20es,lo%20tanto%2C%20en%20su%20productividad.&text=Cuando%20los%20empleados%20se%20encuentran,productividad%20de%20la%20empresa%20aumenta>.

Cantarero, A. (2023). *Qué es el análisis de datos: tipos, ejemplos y herramientas*. Obtenido de ebac: <https://ebac.mx/blog/que-es-el-analisis-de-datos>

Carhuas Alanya, E. (2021). *Clima organizacional en la Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurantes chifa: Caso restaurante El Buen Sabor, distrito de Ayacucho, 2021[optar titulo en administracion]* ULADECH . Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23443>

Carrión García, A., Jabaloyes Vivas, J. M., & Carot Sierra, J. M. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Académica. Editorial UPV. Obtenido de <https://m.riunet.upv.es/handle/10251/152213>

Cerem. (2022). *Control estadístico e calidad*. Obtenido de Cerem: <https://www.cerem.mx/blog/control-estadistico-de-calidad-cual-es-su-importancia-dentro-del-mundo-empresarial>

Chávez Silvera, T. (2019). *Gestión de la Calidad y la Exportación Indirecta de Palta Fuerte en la Asociación Agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019 [Tesis de Grado]* Universidad de Ayacucho Federico Froebel. Repositorio Institucional, Huanta. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11936/178>

- Coll Morales, F. (2020). *Clima Laboral*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Coll Morales, F. (2020). *Estudio transversal*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Da Silva, D. (2021). *¿Qué es el compromiso del cliente?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-cliente-que-es/>
- Domínguez, V. (2023). *¿En qué consiste ser asertivo? La importancia de la comunicación asertiva*. Obtenido de psicoactiva: <https://www.psicoactiva.com/blog/en-que-consiste-ser-asertivo/>
- Flecha, C. (2021). *Un ambiente laboral seguro y saludable*. Obtenido de El Peruano: <https://www.elperuano.pe/noticia/123355-un-ambiente-laboral-seguro-y-saludable>
- Fundibeq. (2023). *¿Qué es ISO?* Obtenido de Fundibeq: <https://fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>
- García, D. (2023). *Actitudes laborales y su relación con el desempeño laboral*. Obtenido de Sicologiahoy: <https://www.sicologiahoy.com/trabajo/actitudes-laborales-relacion-desempeno-laboral/>
- Gestión. (2019). 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. Management & Empleo. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Gestion. (2021). clima laboral. *Diario gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Gonzales Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: guía de aplicación*. Madrid: UNED- Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/162883>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Huamán Balbuena, J. (2021). *Las Mypes en el Perú*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Huayhua Lévano, S. (2020). *Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la unidad médico legal I. Huanta, 2020 [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo*. Repositorio institucional, Huanta. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70200>
- Indeed. (2022). *Incentivos económicos: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de Indeed: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/incentivos-esconomicos-definicion-tipos-ejemplos>
- Indeed. (2023). *Habilidades personales: definición y ejemplos*. Obtenido de Indeed: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/cv-cartas-presentacion/habilidades-persona-definicion-ejemplos>
- Ionos. (2023). *La comunicación en el trabajo: ¿a qué hay que prestar atención?* Obtenido de IONOS: <https://www.ionos.mx/startupguide/productividad/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/>
- Jaboloyes Vivas, J., Carot Sierra, J., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233>
- Laoyan, S. (2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- Leos, T. (2021). *Qué es el cuestionario en una investigación según autores*. Obtenido de Aleph: <https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores>
- Lifeder. (2022). *Ambiente físico*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/ambiente-fisico/>
- Lifeder. (2022). *Productos de calidad*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/productos-de-calidad/>
- Ligarda Mansilla, K. M. (2020). *Influencia Del Clima Laboral En La Productividad De Los Trabajadores En Una Empresa Distribuidora De Alimentos, 2020 [optar titulo de*

- Ingeniero Industrial*] Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11523>
- López, J. (2019). *Población estadística*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, J. (2021). *Valor añadido*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/valor-anadido.html>
- Maldonado Cabrera, A. (2022). Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito La Callería, Pucallpa, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29189/CLIMA_LABORAL_MICROEMPRESA_MALDONADO_CABRERA_ARIMA_ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mallqui Casimiro, Y. (2021). Calidad de servicio como factor relevante de la gestión de calidad de la MYPE del sector comercio, rubro venta de abarrotes en autoservicios Lidercloud Huánuco, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32424/GESTION_CALIDAD_MALLQUI_CASIMIRO_YENNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mandomedio. (2020). *Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto*. Obtenido de <https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Mendoza Baque, K. (2020). *Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Una Empresa Productora Y Comercializadora De Insumos Agrícolas, 2020 [obtacion de titulo en Ingeniero en Sistemas] UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Repositorio Institucional, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50163>
- Minaya Yanac, E. (2019). Gestión de calidad con el uso de estrategias de fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) en el distrito de Huaraz, 2018. *Repositorio Institucional*.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27649/ABARRO_TES_CLIENTES_MINAYA_YANAC_ESTEFANY_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de [gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf)

Morales Domínguez, J. (2023). *¿Qué es el crecimiento profesional y cómo lograrlo?* Obtenido de inesem: <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/crecimiento-profesional/>

Murrieta Saavedra, Y., Ochoa Ávila, E., & Carballo Mendivil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Redalyc*. Instituto Tecnológico de Sonor, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/>

Ortega, C. (2023). *Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla*. Obtenido de questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>

Pacheco, J. (2023). *Responsabilidades Laborales: Cuales son, Empresa y Trabajador*. Obtenido de webyempresas: <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>

Pereira Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953>

Pesantez Arias, B. (2019). *Implementación De Sistema De Calidad, Normas Iso 9001: 2015 Empresa Mb Productora Y Distribuidora De Ropa Del Cantón Pasaje, 2019 [obtacion de titulo en Economia gestion empresarial] UTMACH*. Repositorio Institucional, Machala. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14701/1/E-4984_PESANTEZ%20ARIAS%20BLANCA%20MERCEDDES.pdf

Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.

Cuadernos Latinoamericas de Administración. Obtenido de Revistas unbosque:
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

Pincay Suárez, L., & Rivera Reyes, K. (2021). *Técnicas De Gestión De La Calidad Basada En La Metodología 5'S Para La Distribuidora Julyplast De La Ciudad De Guayaquil. Año 2020 [obtencion de titulo en ingenieria de sistemas] UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Repositorio Institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54665>

Polo Moya, D. (2023). *¿Qué es durabilidad en la calidad de un producto o servicio?* Obtenido de gestioanr-fácil: <https://www.gestionar-facil.com/durabilidad-en-la-calidad/>

Polo Moya, D. (2023). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?* Obtenido de gestionar-fácil: <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>

Portocarrero Lucero, P. (2021). Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., dsitrito Calleria, Ucayali, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29008/CLIMA_LABORAL_PORTOCARRERO_LUCERO_PERCY_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PsicoAlmería. (2023). *Las relaciones sociales y su importancia*. Obtenido de psicologiaymente: <https://psicologiaymente.com/social/relaciones-sociales-su-importancia>

Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

Quiroa, M. (2021). *Proceso de calidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-calidad.html>

Quispe Coronado, Z. (2021). *Gestion De Calidad Y Satisfaccion Del Cliente En La Empresa E.I.R.L Distribuidora Suarez Del Distrito De Pichanaqui, 2019 [optar el grado academico de maestria en administracion] ULADECH*. Repositorio Instritucional,

- Pichanaqui. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19806>
- Quispe Huamani, M. (2023). Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34707/CALIDAD_GESTION_QUISPE_HUAMANI_MICHAEL_MAICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, M. (2023). *14 Ejemplos de Políticas de una Empresa*. Obtenido de webyempresas: <https://www.webyempresas.com/ejemplos-de-politicas-de-una-empresa/>
- Riquelme, M. (2023). *Satisfacción del Personal (definición, tipos y como medirla)*. Obtenido de Webyempresas: <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal/>
- Rodríguez Romero de Gamboa, L. (2022). Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas: caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25913/RUBRO_BODEGAS_RODRIGUEZ_ROMERO_DE_GAMBOA_LIZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez, D. (2023). *Valores éticos: qué son, características y ejemplos*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/valores-eticos/>
- Roldán, P. (2020). *Análisis financiero*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Rus Arias, E. (2022). *Beneficios sociales*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/beneficios-sociales.html>
- Scipion, F. (2023). *Como tener empatía con el cliente*. Obtenido de latransformateca: <https://latransformateca.com/empatia-con-el-cliente/>
- Sevilla Arias, A. (2020). *Productividad*. Obtenido de economipedia:

- <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Steubel, P. (2022). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*. Obtenido de asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Suarez, M. (2023). *Disciplina*. Obtenido de guiadeempresario: <https://guiadeempresario.com/administracion/disciplina/>
- SUNAT. (2023). *Definición de micro y pequeña empresa*. Obtenido de sunat.gob.pe: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>
- Trusted Globally. (2019). *ISO 9001:2015 guía de implantación para la gestión de calidad*. Obtenido de NQA: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf>
- Unterreiner, J., & Soler, V. (2019). *Pequeñas y medianas empresas y la Norma ISO 9001*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7046819.pdf>
- Vaquerano Amaya, A., & Flores Polanco, M. (2019). *¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19?* UCA.
- Venturo Leon, R. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019 [optar el grado de bachiller en administracion]* ULADCH. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21417>
- Westreicher, G. (2020). *Encuesta*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Zendesk. (2023). *¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Ayacucho, 2023?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> ¿Cuáles son las características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023? ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023? ¿Cómo elaborar una propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Describir las características del clima laboral en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. Detallar las características de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. Elaborar una propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023.</p>	<p>Esta investigación no plantea hipótesis por ser descriptiva y no se incurrió a la manipulación de las variables. Según Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, las investigaciones descriptivas se centran en la descripción y medición de características relevantes de un fenómeno, sin formular hipótesis.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Valores éticos <p>Variable 2: Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del producto - Calidad del servicio 	<p>Tipo: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo - propuesta</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Población: 9 colaboradores de la microempresa para ambas variables</p> <p>Muestra: 9 colaboradores de la microempresa para ambas variables</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento de recolección de información



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

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como finalidad conocer las características del Clima Laboral y de la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Ayacucho, 2023.

Instrucción:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización; se guardará absoluta reserva.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		1	2	3	4	5
V.1: CLIMA LABORAL						
D.1: SATISFACCIÓN LABORAL (incentivos económicos, crecimiento personal, ambiente laboral adecuado)						
1	¿La empresa brinda incentivos económicos al cumplir las metas asignadas?					
2	¿Usted está de acuerdo con los incentivos económicos que brinda la empresa?					
3	¿Siente que la empresa aporta en su crecimiento personal?					
4	¿Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo?					
5	¿El ambiente laboral es adecuado donde trabaja?					
D.2: VALORES ÉTICOS (disciplina institucional, honestidad en el trabajo, responsabilidad laboral)						
6	¿Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina institucional?					
7	¿La disciplina institucional en el lugar de trabajo fomenta la colaboración y la cooperación?					
8	¿Usted cree que son honestos sus compañeros de trabajo?					
9	¿Usted antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal?					

10	¿La responsabilidad laboral en el lugar de trabajo fomenta la confianza y el respeto?					
V.2: GESTIÓN DE CALIDAD						
D.1: CALIDAD DEL PRODUCTO (durabilidad del producto, rendimiento adecuado, valor agregado)						
11	¿Se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad?					
12	¿Los clientes se sienten satisfechos con el rendimiento adecuado del producto?					
13	¿Existen quejas sobre el rendimiento adecuado del producto?					
14	¿Generan un valor agregado a los productos que ofrecen?					
15	¿Cree usted que es importante que un producto tenga un valor agregado?					
D.2: CALIDAD DEL SERVICIO (capacidad de respuesta, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, comunicación asertiva)						
16	¿La capacidad de respuesta durante la atención al cliente es inmediata?					
17	¿La empresa se siente comprometido en atender las necesidades del cliente?					
18	¿Usted cree que existe un compromiso en brindar un buen servicio al cliente?					
19	¿Existe una empatía con el cliente al momento de su atención?					
20	¿La comunicación con el cliente es asertiva y resuelve sus dudas?					

Anexo 03: Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: <u>GUISSEPPI JONATHAN MORALES MUÑOZ</u>	
N° DNI / CE: <u>44330641</u>	Edad: <u>36</u>
Teléfono/celular: <u>942821395</u>	Email: <u>GJMORALESMU8@GMAIL.COM</u>
Título profesional: <u>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</u>	
Grado académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado: <input type="checkbox"/>
Especialidad: <u>GESTIÓN PÚBLICO</u>	
Institución que labora: <u>DIRECCION REGIONAL AGRARIA ICA</u>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2023	
Autor: Torres Medina, Ariana	
Programa académico: Administración	
 GOBIERNO REGIONAL DE ICA DIRECCION REGIONAL AGRARIA LIC. GUISSEPPI J. MORALES MUÑOZ ANALISTA ADMINISTRATIVO CLAD N° 38521	
Firma	Huella digital

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN									
TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2023									
V.1: CLIMA LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
D.1: SATISFACCIÓN LABORAL (incentivos económicos, crecimiento personal, ambiente laboral adecuado)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
1	¿La empresa brinda incentivos económicos al cumplir las metas asignadas?	X		X		X			
2	¿Usted está de acuerdo con los incentivos económicos que brinda la empresa?	X		X		X			
3	¿Siente que la empresa aporta en su crecimiento personal?	X		X		X			
4	¿Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo?	X		X		X			
5	¿El ambiente laboral es adecuado donde trabaja?	X		X		X			
D.2: VALORES ÉTICOS (disciplina institucional, honestidad en el trabajo, responsabilidad laboral)									
6	¿Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina institucional?	X		X		X			
7	¿La disciplina institucional en el lugar de trabajo fomenta la colaboración y la cooperación?	X		X		X			
8	¿Usted cree que son honestos sus compañeros de trabajo?	X		X		X			
9	¿Usted antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal?	X		X		X			
10	¿La responsabilidad laboral en el lugar de trabajo fomenta la confianza y el respeto?	X		X		X			

V.2: GESTIÓN DE CALIDAD									
D.1: CALIDAD DEL PRODUCTO (durabilidad del producto, rendimiento adecuado, valor agregado)									
11	¿Se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad?	X		X			X		
12	¿Los clientes se sienten satisfechos con el rendimiento adecuado del producto?	X		X			X		
13	¿Existen quejas sobre el rendimiento adecuado del producto?	X		X			X		
14	¿Generan un valor agregado a los productos que ofrecen?	X		X			X		
15	¿Cree usted que es importante que un producto tenga un valor agregado?	X		X			X		
D.2: CALIDAD DEL SERVICIO (capacidad de respuesta, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, comunicación asertiva)									
16	¿La capacidad de respuesta durante la atención al cliente es inmediata?	X		X			X		
17	¿La empresa se siente comprometido en atender las necesidades del cliente?	X		X			X		
18	¿Usted cree que existe un compromiso en brindar un buen servicio al cliente?	X		X			X		
19	¿Existe una empatía con el cliente al momento de su atención?	X		X			X		
20	¿La comunicación con el cliente es asertiva y resuelve sus dudas?	X		X			X		

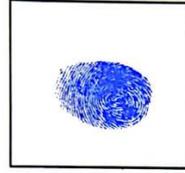
Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgr. G. Cassapi, J. MATHIAS, MORALES, HUI, 02 DNI: 44330641

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA
LIC. CHRISTOPHER TORRES MUÑOZ
ANALISTA ADMINISTRATIVO
C.E.D. Nº 10021

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono/celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2023

Autor:

Torres Medina, Ariana

Programa académico:

Administración



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2023							
V.1: CLIMA LABORAL	Relevancia	Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
D.1: SATISFACCIÓN LABORAL (incentivos económicos, crecimiento personal, ambiente laboral adecuado)							
1 ¿La empresa brinda incentivos económicos al cumplir las metas asignadas?	X		X		X		
2 ¿Usted está de acuerdo con los incentivos económicos que brinda la empresa?	X		X		X		
3 ¿Siente que la empresa aporta en su crecimiento personal?	X		X		X		
4 ¿Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo?	X		X		X		
5 ¿El ambiente laboral es adecuado donde trabaja?	X		X		X		
D.2: VALORES ÉTICOS (disciplina institucional, honestidad en el trabajo, responsabilidad laboral)							
6 ¿Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina institucional?	X		X		X		
7 ¿La disciplina institucional en el lugar de trabajo fomenta la colaboración y la cooperación?	X		X		X		
8 ¿Usted cree que son honestos sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9 ¿Usted antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal?	X		X		X		
10 ¿La responsabilidad laboral en el lugar de trabajo fomenta la confianza y el respeto?	X		X		X		

V.2: GESTIÓN DE CALIDAD									
D.1: CALIDAD DEL PRODUCTO (durabilidad del producto, rendimiento adecuado, valor agregado)									
11	¿Se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad?	X				X			X
12	¿Los clientes se sienten satisfechos con el rendimiento adecuado del producto?	X				X			X
13	¿Existen quejas sobre el rendimiento adecuado del producto?	X				X			X
14	¿Generan un valor agregado a los productos que ofrecen?	X				X			X
15	¿Cree usted que es importante que un producto tenga un valor agregado?	X				X			X
D.2: CALIDAD DEL SERVICIO (capacidad de respuesta, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, comunicación asertiva)									
16	¿La capacidad de respuesta durante la atención al cliente es inmediata?	X				X			X
17	¿La empresa se siente comprometido en atender las necesidades del cliente?	X				X			X
18	¿Usted cree que existe un compromiso en brindar un buen servicio al cliente?	X				X			X
19	¿Existe una empatía con el cliente al momento de su atención?	X				X			X
20	¿La comunicación con el cliente es asertiva y resuelve sus dudas?	X				X			X

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Quispe Medina, Wilber DNI: 25760824

.....
Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: CHUCHON HUAMANI ARTURO

N° DNI: 28298065

Edad: 48

Teléfono/celular: 978849199

Email: arturoadmabog@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración / Abogado

Grado académico: Maestría: X

N° DNI / CE: Especialidad: Gestión Pública /

Administración Pública

Regidor de la Municipalidad Provincial de Huamanga y docente de la Escuela Superior la Pontificia.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2023

Autor:

Torres Medina, Ariana

Programa académico:



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD. 9310



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotos inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., Distrito de Ayacucho, 2023

		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
V.1: CLIMA LABORAL								
D.1: SATISFACCIÓN LABORAL (incentivos económicos, crecimiento personal, ambiente laboral adecuado)								
1	¿La empresa brinda incentivos económicos al cumplir las metas asignadas?	X		X		X		
2	¿Usted está de acuerdo con los incentivos económicos que brinda la empresa?	X		X		X		
3	¿Siente que la empresa aporta en su crecimiento personal?	X		X		X		
4	¿Tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo?	X		X		X		
5	¿El ambiente laboral es adecuado donde trabaja?	X		X		X		
D.2: VALORES ÉTICOS (disciplina institucional, honestidad en el trabajo, responsabilidad laboral)								
6	¿Se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina institucional?	X		X		X		
7	¿La disciplina institucional en el lugar de trabajo fomenta la colaboración y la cooperación?	X		X		X		
8	¿Usted cree que son honestos sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9	¿Usted antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal?	X		X		X		

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH

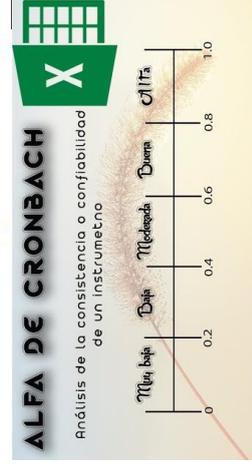
VARIABLE: CLIMA LABORAL											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Sujeto 1	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	44
Sujeto 2	1	5	5	3	1	3	5	3	2	2	30
Sujeto 3	3	2	4	3	2	5	2	3	4	2	30
Sujeto 4	1	3	3	3	1	1	2	2	5	3	24
Sujeto 5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	39
Sujeto 6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
Sujeto 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Sujeto 8	3	2	4	4	2	4	4	2	5	5	35
Sujeto 9	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	37
VARIANZA	2.10	1.43	0.44	0.54	2.32	1.56	1.33	1.58	0.91	1.28	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.90
K (Número de Items) =	10
V_i (Varianza de cada Items) =	13.51
V_t (Varianza Total) =	70.47

CONCLUSION:

En la variable "clima laboral" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. De lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final **0,90**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

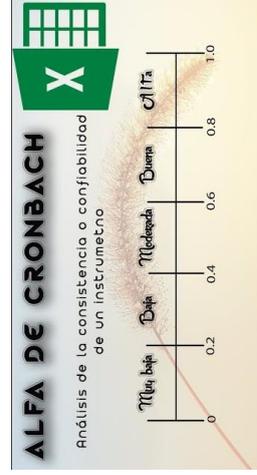


VARIABLE: GESTION DE CALIDAD											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	46
sujeto 2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	2	26
sujeto 3	2	3	4	2	3	3	1	4	4	2	28
sujeto 4	1	5	1	1	1	4	2	2	4	4	25
sujeto 5	5	5	1	4	5	4	5	5	4	4	42
sujeto 6	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	42
sujeto 7	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	42
sujeto 8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
sujeto 9	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	33
VARIANZA	1.78	0.67	1.80	1.43	1.56	1.33	1.95	0.99	0.40	1.36	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.85
K (Numero de Items) =	10
V_i (Varianza de cada Items) =	13.26
V_t (Varianza Total) =	56.17

En la variable "gestión de calidad" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. De lo cual según la fórmula de Alfa de Cronbach, salió como resultado final **0.85**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$



Anexo 05: Formato de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023 y es dirigido por Ariana Torres Medina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora abarrotos Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. Ayacucho, 2023?

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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 Whatsapp 949706141. Si desea, también podrá escribir al correo arianatm20@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



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chimbote 31 de diciembre 2023

CARTA N° 363-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Sra. MARTINEZ FLORES AIDA PILAR

INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L. - AYACUCHO

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 LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTOS INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2023 que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de ARIANA TORRES MEDINA, con DNI N° 46518423, 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 propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 07: Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ariana Torres Medina, identificado (a) con DNI, 43518423 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Jr. La Libertad n° 985, Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante 3111171355 de la Escuela Profesional de Administración Facultad De Ciencias E Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

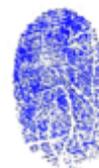
1. Que los datos consignados en la tesis titulada: **“PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTES INVERSIONES HERMANOS FLORES E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2023”**

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ayacucho, 10 de diciembre del 2023



Firma del estudiante/bachiller
DNI: 46518423



Huella Digital