



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA - CHICLAYO -  
2024**

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

**AUTOR**

**RAMON FERNANDEZ, VICTOR ORLANDO**

**ORCID:0000-0003-0144-0625**

**ASESOR**

**PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR**

**ORCID:0000-0002-2186-0398**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0200-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:00** horas del día **25 de Junio** 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:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Presidente  
**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Miembro  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Miembro  
**Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA - CHICLAYO - 2024**

**Presentada Por :**  
(2611191008) **RAMON FERNANDEZ VICTOR ORLANDO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

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

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Miembro

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

**Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR**  
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 DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA - CHICLAYO - 2024 Del (de la) estudiante RAMON FERNANDEZ VICTOR ORLANDO, asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 11% 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, 11 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

Se la dedico a Dios, quien es el que nos da la fuerza y el valor de seguir adelante, además por brindarme la oportunidad de lograr mis objetivos y metas.

## **Agradecimiento**

Agradecido toda la vida a Dios, debido a que El dispone de la vida, la sabiduría y su misericordia, que es para con nosotros siempre, al mismo tiempo, por haberme permitido culminar mis estudios profesionales, a pesar de los tiempos difíciles que tuve que afrontar.

## Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	IV
Índice general .....	V
Lista de tablas .....	VI
Lista de figuras .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstract.....	IX
I. Planteamiento del problema .....	1
II. Marco teórico .....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas .....	34
2.3. Hipótesis.....	35
III. Metodología.....	36
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	36
3.2. Población .....	37
3.3. Operacionalización de las variables .....	38
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5. Método de análisis de datos.....	39
3.6. Aspectos éticos.....	40
IV. Resultados .....	41
V. Discusión .....	60
VI. Conclusiones .....	92
VII. Recomendaciones.....	94
Referencias bibliográficas:.....	96
Anexos.....	100
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	100
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	101
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (Validez, confiabilidad u otros).....	132
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros.....	133

## Lista de tablas

Tabla 1: Características de la mejora continua en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024 .....	41
Tabla 2: Características del control de calidad en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. ....	43
Tabla 3: Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. ....	45
Tabla 4: Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.....	47
Tabla 5: Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para la motivación laboral en la Institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. -----	49

## Lista de figuras

Figura 1: Características de la mejora continua en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa ,Chiclayo, 2024 .....	42
Figura 2: Características del control de calidad en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel,Santa Rosa, Chiclayo, 2024. ....	44
Figura 3: Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Emanuel,Santa Rosa, Chiclayo, 2024. ....	46
Figura 4: Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. ....	48

## Resumen

El trabajo de investigación, tiene como objetivo fundamental, establecer un plan de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal, con una población y muestra de 30 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 preguntas, obteniendo los resultados por la variable gestión de calidad: El 80% mencionan que siempre muestran en su visión como empresa brindar un servicio que sea de buena calidad, el 43% manifestaron que casi siempre considera que existe un compromiso que está plasmado con la misión de la empresa, el 43% manifestaron que muy pocas veces la imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa, el 53% considera que las capacitaciones nunca ofrecen estabilidad laboral, el 43% mencionan que nunca utilizan los recursos materiales en forma racional en la institución, el 43% manifestaron que nunca se establecen funciones en el MOF y por la variable motivación: el 43% manifestaron que muy pocas se busca mejorar el desarrollo profesional, el 43% consideran que nunca se promueve potenciar el talento en la profesión, el 43% mencionan que nunca se detallan las políticas salariales de forma clara, Se concluye que la pequeña empresa institución educativa privada Emanuel, no viene implementando estrategias para generar una buena gestión de calidad y motivacional

**Palabra clave:** gestión de calidad, motivación laboral, pequeña empresa

## **Abstract**

The main objective of this research is to establish a plan to improve quality management and work motivation among the employees of the private educational institution Emanuel, Santa Rosa, 2024; the type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, with a population of 30 employees and a sample of equal magnitude, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire with 20 questions, obtaining the following results for the quality management variable: 80% of the workers, stated that they always show in their vision as a company to provide a service that is of good quality, 43% of the collaborators stated that they almost always consider that there is a commitment that is embodied with the mission of the company, 53% of the employees stated that training never offers job stability, 43% of the employees stated that material resources are never used rationally in the institution, 43% of the employees stated that the institution never establishes functions in the MOF, and for the motivation variable, 43% of the employees stated that the institution never establishes functions in the MOF: 43% of the workers stated that very few seek to improve professional development, 43% of the workers stated that it is never promoted to enhance the talent in the profession in the institution, 43% of the total workers stated that never salary policies are clearly detailed, It is concluded that the small company Emanuel private educational institution, has not been implementing strategies to generate a good quality and motivational management.

**Keywords:** Quality management; small business, work motivation

## I. Planteamiento del problema

Es importante sincronizar el proceso de gestión de calidad con la motivación laboral de los colaboradores de cualquier organización alrededor del mundo, la gestión de la calidad total requiere un cambio en el enfoque de la motivación de las recompensas y castigos extrínsecos a la motivación intrínseca de los empleados. A pesar de esta vital importancia, que persigue la motivación laboral para lograr una adecuada gestión de calidad, las organizaciones pierden la brújula y no centran sus estrategias en fortalecer la motivación laboral, a un nivel mucho mejor estructurado y con políticas de gestión clara, con estímulos de incentivos por productividad y compromiso.

En México, de acuerdo con, Rivas (2018) en su trabajo de investigación *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Actualmente las empresas destinan considerables recursos económicos para implementar estrategias destinadas a motivar a su personal, buscando así impulsarlos a esforzarse más con el propósito de alcanzar metas organizacionales. No obstante, en ocasiones descuidan las necesidades individuales de los empleados, lo que puede llevar al fracaso de dicha inversión, ya que estas necesidades son personales y cambiantes con el tiempo. Motivar de manera efectiva a los trabajadores se ha convertido en una tarea crucial para fomentar un sentimiento de identificación con la empresa y garantizar que las actividades de cada empleado generen resultados positivos, contribuyendo al éxito general de la organización.

En Ecuador, para Pazmiño, y Santillán, (2020) en su Tesis denominada *Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Clínico "SER", de la Universidad de las Fuerzas Armadas, bajo los estándares establecidos en la norma ISO 9001* Los laboratorios tienen un sistema de naturaleza compleja que requiere, de manera imprescindible, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para una administración óptima. Esto se debe a la necesidad de supervisar diversos elementos con el propósito de obtener resultados fiables y altamente precisos. Asimismo, garantizar la calidad para sus clientes implica considerar múltiples factores, entre los que se incluyen: el entorno del laboratorio, los procedimientos para el control de la calidad, las comunicaciones internas, el mantenimiento de registros y archivos, la contratación de personal competente y con pericia en el área, además de la adquisición de reactivos y equipos de alta calidad.

En Chile, Según Sagredo, E y Castelló A. (2019) en su artículo *Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile*, con respecto al clima organizacional y la gestión desarrollada para aportar al ambiente institucional, nos menciona que son clave para el desarrollo del proceso aprendizaje-enseñanza. Concluyendo que no se ha encontrado evidencia de él en la educación para personas jóvenes y adultas, población relevante para el desarrollo social y económico del país. Los resultados muestran que en la percepción de docentes que se desempeñan en el nivel educativo estudiado existe una correlación positiva y significativa entre la gestión directiva, la motivación docente y el compromiso. También, se encontró una correlación positiva y significativa entre motivación y compromiso docente.

En el Perú, Yataco (2022) en su trabajo de *investigación Motivación Laboral Y Desempeño En El Trabajo De Los Colaboradores De La Empresa Dominion Perú, Chorrillos – 2022*. En la ciudad de Lima, la motivación en el entorno laboral se ve afectada por diversos factores. Entre ellos se encuentran la satisfacción experimentada al desempeñar las responsabilidades del puesto, la consecución de los objetivos establecidos, el reconocimiento por parte de los superiores al llevar a cabo las tareas asignadas, el compromiso al realizar dichas labores y, por último, los logros obtenidos al concluirlos. Estos aspectos influyen en el grado de satisfacción laboral y se reflejan en las recompensas económicas que se reciben al final de cada mes, mostrando la percepción general hacia las empresas.

Según Huamán, K. (2019) en su *Tesis Gestión de calidad y su influencia en los beneficios en las Mypes del sector servicio rubro salón de belleza, urbanización Santo Domingo, Distrito de Carabayllo Lima 2018*, Ante la constante presión de un mercado en constante cambio y altamente competitivo, las empresas se ven compelidas a realizar una monitorización continua de sus procedimientos. Estos esfuerzos de mejora, conocidos como sistemas de gestión de calidad, plantean un desafío para las micro y pequeñas empresas, ya que carecen de familiaridad con este concepto de gestión de calidad. Las MYPES” requieren “herramientas que les permitan perfeccionar sus operaciones y la producción de bienes y servicios. Por ende, se hace necesario investigar y profundizar en técnicas innovadoras con el fin de optimizar las actividades relacionadas con sus procesos, haciendo que estos sean más sistemáticos y eficientes.

A nivel local, según Varias, (2018). Nos comenta de su investigación en la Institución Educativa 27 de diciembre del distrito de Lambayeque, encontró que existe una

influencia de la calidad y la motivación de los docentes, usando en su investigación de tipo descriptivo la escala de Likert para encontrar sus resultados para cada variable.

En la presente investigación, realizado en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, se encontraron ciertas irregularidades dentro de la gestión de calidad y una notoria desmotivación en el clima laboral. Por lo tanto, formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación laboral en la pequeña empresa Institución educativa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024? y se plantea como problemas específicos ¿Cuáles son las características de la mejora continua en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024? ¿Cuáles son las características del control de calidad en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024? ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024?

En la presente investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación laboral en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. Y para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características las características de la mejora continua en la pequeña empresa, institución educativa privada, Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. Identificar las características del control de calidad en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Emanuel, institución educativa privada Santa Rosa, Chiclayo, 2024. Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024. Determina una propuesta de mejora en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

En el presente trabajo de investigación se justificó de manera teórica, donde se señala la importancia que tiene la investigación, donde se presentaron diferentes teorías, conceptos sobre la gestión de calidad y la motivación laboral. Ello implica indicar que el estudio va a permitir, realizar una innovación científica, para lo cual, es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar

resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (Ñaupá, 2013)

Así mismo, tiene una justificación práctica, la misma, que aportó en la investigación y sus resultados, permitiendo a los directivos de la Institución educativa privada Emanuel, realizar las decisiones correctas para fortalecer en los trabajadores su motivación dentro de la empresa educativa Privada Emanuel, para encontrar su desarrollo pleno. También cuenta con una justificación metodológica, debido a que se aplicó diferentes técnicas, así como, instrumentos para analizar las variables, características del liderazgo y motivación laboral, y en base a los resultados se plantearán soluciones. Se utilizó la técnica de la encuesta para recoger la información de los trabajadores de la institución educativa Emanuel, utilizando el cuestionario con preguntas en escala tipo Likert; los mismos que fueron sido validados por expertos, y su confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1: Gestión de calidad

Según Mosquera (2019) en su tesis titulada *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's* para obtener el grado Académico de Magíster En Administración De Empresas en la ciudad de Guayaquil, sostuvo que, en el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad, La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a 365 de los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: del El 67% de los clientes encuestados están de acuerdo que el restaurante Rachy's cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva. El 68% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que los utensilios El 40% de los clientes encuestados no están de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero. El 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que los empleados del restaurante son amables. El 46% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal del restaurante le brindan una atención personalizada. bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de limpieza. servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Se concluye que la empresa si establece controles de calidad en sus equipos e instrumentos, de tal manera, que existe un grado de confiabilidad en los usuarios.

Según Ruiz (2022) en su tesis titulada *Gestión de los procesos de comercialización en el Restaurant Bar Casa Villanueva Desaguadero Frontera Perú Bolivia,2021*. Para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, El trabajo es descriptivo y consiste en una revisión descriptiva de las características de calidad del servicio del restaurante-tuvo una población de 40 clientes con mayor frecuencia del bar Casa Villanueva desaguadero en la frontera Perú-Bolivia en el año 2021 para comprobar la calidad del servicio. De las descripciones dadas, se logró un promedio de 31% en todas las preguntas,

lo que corresponde completamente a las dimensiones de los elementos tangibles. Según las descripciones proporcionadas, un promedio del 39 % está muy de acuerdo con la dimensión de confiabilidad. De las descripciones dadas, el puntaje promedio en todas las preguntas alcanzó el 33%, coincidiendo completamente en toda la dimensión de respuestas. El promedio general de todas las preguntas que lograron un nivel de competencia del 50 % totalmente consistente en la dimensión de seguridad según la descripción proporcionada. La media general de todas las preguntas en el nivel de habilidad del 48% se obtuvo en base a las descripciones dadas, que correspondían completamente a la dimensión de empatía. La conclusión es que los clientes creen que el restaurante cumple con sus expectativas y están satisfechos con la estrategia de servicio. Las dimensiones de empatía y seguridad son las de mayor puntuación. Es la mejor publicidad de la empresa, que sugiere que el restaurante continúa haciendo recomendaciones y continúa mejorando la calidad de la atención.

## **Nacionales**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

Espinoza (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018*. En la universidad Uladech, para optar al título de administración de empresas. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta; donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las Mypes tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las Mypes pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan

a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión. Por lo tanto, en conclusión, la empresa debe de establecer criterios y estrategias para obtener resultados favorables en los usuarios, con referente a la calidad que brinda al entregar el servicio que ofrece.

Albinagorta (2022) en su tesis *Gestión de calidad en Villa Marina IV etapa*, en la Universidad Privada Antenor Orrego, para lograr el título de Gerencia de la construcción, tuvo como objetivo tuvo como fin propone un plan de gestión. La metodología fue cualitativa, aplicando un análisis documental al plan de gestión. Los resultados señalan que, a pesar de tener un plan de gestión, se tienen evidencias de que existen desperfectos en la construcción de las viviendas, logrando solo un 51% de calidad. Finalmente, el plan de gestión de calidad está fundamentado en la norma ISO 9001:2015. se identificaron partidas adicionales asociados a costos de calidad por montos totales de S/. 2 541 354.61 en actividades de impermeabilización de techos y lozas, de empalme y resane, de protección de fachadas. Del mismo modo, el cumplimiento de la calidad de la obra fue en algunos meses del 51%, muy por debajo de las metas programadas (75%). La gestión de operaciones y la gestión de calidad, involucrados en el 100% de las observaciones encontradas, además de la gestión de las contrataciones y la gestión de compras y adquisiciones, mismas que tuvieron una incidencia en el 64% de los tipos de observaciones detectadas. Asimismo, se identificaron las mayores incidencias de observaciones las mismas que fueron cangrejeras (20%), problemas de ejecución del diseño (21%) y desfase de encofrado y desencofrado (19%). Se concluye que no existe un protocolo ni mucho menos estándares de calidad en las construcciones que realiza la empresa, lo que origina, deficiencias al entregar los productos a los usuarios.

## **Variable 2: Motivación laboral**

Cadena (2019) en su tesis de licenciatura para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Titulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*, para obtener el grado profesional de

licenciado en administración, tuvo como objetivo: Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 50 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y corresponde al género masculino, el 58% en estado civil soltero, el 46% de los encuestados corresponden den un rango de edad entre 25 a 35 años, referente a las necesidades de Protección y Seguridad el 44% de los operarios se encuentran en un punto medio, donde trata las necesidades sociales y de pertenencia, se reflejan resultados donde el 68% de los operarios presentan una puntuación baja, el 50% de los trabajadores se consideran en un punto medio para llegar a la autorrealización, acerca del trabajo en equipo, el 42% de los operarios regularmente presentan una interacción social, el 50% de los operarios casi siempre incluyen la planificación y organización para realizar su trabajo, el 46% de los trabajadores de Envatub S.A. Casi siempre confían en ellos, el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. Se concluye que: Los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo.

Arribasplata (2022) en su tesis nombrada *Motivación laboral y engagement en una empresa privada de Trujillo*, en la Universidad Privada Antenor Orrego, para lograr el título de Psicólogo, tuvo como objetivo caracterizar la relación entre la motivación y el engagement. La metodología fue correlacional, aplicando un cuestionario a 320 individuos. Los resultados muestran que existe asociación alta entre las variables a un nivel de  $p < .01$ . Asimismo, la dimensión que contiene el mayor porcentaje de motivación es la de afiliación con un 66.5%. Referente a la otra variable engagement se evidencia un indicador medio con un valor de 38.7%. Finalmente, otro hallazgo relevante es que la empresa no está realizando capacitaciones periódicas, lo cual repercute en la motivación. Ortiz (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Central del Ecuador. Titulado: *Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022*; tuvo objetivo, determinar el clima organizacional y

motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 33 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El independientes casi siempre al realizar su trabajo, el 93,9% percibe que el trabajo con sus compañeros se da siempre bajo una atmósfera amistosa, el 72,7% cree que casi siempre es favorable la comunicación, compromiso e integración entre sus compañeros, el 78,8% percibe que a veces su superior les brinda apoyo, se comunica con amabilidad y respeto, el 54,5% de los trabajadores percibe que la organización siempre retribuye su trabajo por medio de estímulos y recompensas para reconocer su trabajo, el 39,4% de los participantes creen que siempre son alentados por la empresa y las condiciones son las adecuadas para realizar sus labores, el 60,6% cree que a veces se da un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus jefes, el 48,5% de participantes está de acuerdo con las políticas de la empresa; el 54,5% está totalmente de acuerdo acerca de la competencia de los directivos en la supervisión de su trabajo; el 42,4% está totalmente de acuerdo con la relación que mantiene con su jefe, el 48,5% expresó estar totalmente de acuerdo, el 42,4% de colaboradores está de acuerdo con la remuneración que percibe, el 57,6% de participantes, está totalmente de acuerdo con la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo, el 57,6% de la muestra, está totalmente de acuerdo con el trabajo que realiza y el mismo logra potencializar sus capacidades, el 42,4% de la muestra está totalmente de acuerdo con el reconocimiento de su trabajo por los altos mandos, el 66,7% de la muestra está totalmente de acuerdo con el nivel de responsabilidades en sus funciones, el 48,5% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo con las oportunidades de crecimiento y capacitaciones dentro de la empresa. Se concluye que: El nivel de motivación del personal administrativo es alto y se obtuvieron puntajes favorables en factores como: nivel de responsabilidad de sus funciones, la competencia de sus jefes, el reconocimiento por parte de sus superiores y las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, el factor de crecimiento y ascenso en la empresa obtuvo un puntaje menor respecto a los factores mencionados.

## **Regionales y/o Locales**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

**Yzaguirre (2019)** en su tesis titulada *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. En la universidad Uladech, para optar al título de administración de empresas. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018. La metodología fue No experimental-transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, El 75% son de género masculino, El 58.33% tiene una instrucción superior universitario, El 66.67% son dueños, El 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, El 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, El 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, El 58.33% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, El 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyendo: La mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente. Concluyéndose que los trabajadores de la empresa, si conocen las estrategias de calidad que la empresa viene aplicando para el logro de los resultados y/o objetivos.

Según Bolaños (2022) en su tesis *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)* Se logra identificar oportunidades de mejora en el proceso comercial, por lo tanto, se realiza análisis de diagnóstico actual del restaurante en temas de marketing mediante las 5P's del marketing, identificando precios actuales y metodología comercial actual del restaurante. Mediante un análisis DOFA se logra identificar el estado actual de la organización en temas de responsabilidad Social, y de allí generar un plan de acción en el restaurante, con herramientas como encuestas de satisfacción a clientes y formato de cuestionario de ambiente laboral para los empleados, esto de gran aporte a nuevas estrategias en RH. Se

desarrolla el modelo CANVAS, el cual brinda una perspectiva general del modelo de negocio del restaurante. Se establece un Programa y Plan de Auditoria con el objetivo de generar un estándar de evaluación de la eficacia en el SGC, mediante los criterios necesarios como documentos, matriz de necesidades y expectativas de grupos de intereses. La aplicación del Modelo EFQM, en el restaurante permitió el hallazgo del nivel actual obteniendo una puntuación de 370 puntos, sobre la calificación máxima de 1000 puntos, todo esto en temas vitales para el modelo aplicado como liderazgo, política y estrategia, procesos, entre otros. Estos hallazgos fueron muy importantes para el desarrollo de estrategias para la mejora en cada aspecto. el 70% de los encuestados asegura que dentro de la empresa existe un buen ambiente laboral. Se concluye que, la empresa ejerce un liderazgo, interno e externo, lo cual, hace que los trabajadores sean eficientes en su producción.

**Bedon (2019)** en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, avenida Pacífico, distrito Nuevo Chimbote, 2017*. En la universidad Uladech, para optar al título de administración de empresas. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Avenida Pacífico, Distrito Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 16 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 75.00% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. El 50.00% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 81.25% son los administradores. El 43.75% tienen en el cargo entre 0 a 3 años. El 68.75% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores. El 68.75% si conoce el término gestión de calidad. El 50.00% aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa. El 81.25% asegura que los productos que ofrece atienden a las necesidades de los clientes. El 62.50% aseguran que no cuentan con una base de datos de sus clientes. El 62.50% utilizan la estrategia de ventas como herramientas e Marketing. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas, no aplican gestión de calidad con el uso del Marketing, debido a que solo promocionan sus negocios mediante los volantes, por ello es que sus ventas siguen disminuyendo.

**Zavaleta (2019)** en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Santa,*

2018. En la universidad Uladech, para optar al título de administración de empresas. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Distrito de Santa, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 11 pollerías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 81.82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad comprendida entre 31 a 50 años, el 54.55% tienen grado superior no universitaria, el 54.55% de las micro y pequeñas empresas tienen 7 años a más de permanencia en el rubro, el 45.46% de los representantes desconocen el término gestión de calidad, el 81.82% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 100% conoce el término atención al cliente, el 72.73% consideran que brindan una buena atención, el 54.55% aseguran que una buena atención fideliza a sus clientes. La investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad madura y no todos cuentan con los conocimientos necesarios por lo que desconocen el término gestión de calidad y atención al cliente, sin embargo, utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal y brindan una buena atención para captar una mayor clientela y fidelizarla.

### **Variable 2: Motivación laboral**

Zevallos (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020*; el objetivo general es describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniendo el siguiente resultado: El 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable, el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales, el 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el

40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 50% (5 trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa, , el 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades, el 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 40% mencionan que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña. Se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas.

Leche (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*, para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, planteo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 15 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 67.4% indican que el sueldo que percibe es aceptable de acuerdo a la labor que realiza. El 67.4% indican que los espacios de trabajo están debidamente protegidos de posibles riesgos como (caídas, salpicaduras, etc.). El 67.4% indican que percibe el bono de la gratificación en julio y diciembre. El 67.4% indican es apropiado el ambiente de trabajo que labora? El 67.4% indican que la iluminación en su ambiente de trabajo es adecuada. El 67.4% indican existe la normativa de seguridad y salud laboral. El 67.4% indican consideran que es importante realizar actividades de capacitación para crear un ambiente más seguro El 67.4% indican existe una comunicación saludable y de apoyo entre los colaboradores. Se concluye valorado con el p valor 0.040 y coeficiente de correlación 0.535 mediante el estadístico Rho de Spearman.

## 2.2 Bases teóricas

## **Variable 1. Gestión de calidad**

La gestión implica una secuencia de métodos, procedimientos, estrategias y herramientas empleadas por una entidad con el fin de alcanzar sus metas. Es fundamental llevar a cabo una administración racional de los recursos para maximizar la eficiencia en el uso de insumos, lo que a su vez se traduce en rentabilidad para la empresa. La gestión abarca etapas claramente definidas para lograr este propósito. (Ortega, 2021)

La calidad es el conjunto de atributos, características y componentes que posee un bien o servicio, los cuales los hace distintos a los de su competencia. Se le conoce también como valor agregado, es decir cualidades que distinguen que son percibidas por los clientes (Garcés, 2018).

La gestión comprende la etapa de planificación, en la que se define la misión, detallando las actividades, tareas y operaciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, se esboza la visión, que representa los logros o metas que la empresa aspira a alcanzar en un horizonte de tiempo específico. Es importante que la visión sea cuantitativa, concisa en su expresión y tenga un enfoque temporal definido. (Muñoz, 2017).

De igual manera, la gestión abarca la fase de organización, que implica la implementación de documentos de gestión como manuales, reglamentos y la estructura organizativa, los cuales deben ser respetados rigurosamente por los colaboradores. En referencia al manual de organización y funciones, este documento debe detallar las tareas asignadas a los colaboradores, así como los canales de comunicación y la estructura jerárquica. Las funciones deben ser precisas y compartidas para que exista un entendimiento claro de las responsabilidades. Por otro lado, el reglamento interno de trabajo debe establecer los deberes y las obligaciones de los colaboradores dentro de la entidad. Finalmente, la estructura organizativa debe reflejar con precisión las áreas funcionales existentes en la empresa. Esta estructura ha de ser adaptable y capaz de ajustarse a medida que el entorno evoluciona. (Muñoz, 2021)

### **Dimensión 1. Mejora continua**

La mejora continua, como dimensión fundamental de la gestión de calidad, se refiere a la constante evaluación y perfeccionamiento de los procesos, productos y servicios dentro de una organización para alcanzar niveles superiores de desempeño y satisfacción del cliente.

Este enfoque integrado en la gestión de calidad asegura que todas las actividades se revisen regularmente y se optimicen con el objetivo de eliminar ineficiencias y prevenir errores.

### **Indicador 1. Eficiencia Global de los Equipos**

Es una métrica clave utilizada en la gestión de operaciones para evaluar y mejorar la eficiencia y productividad de los equipos de producción. Este indicador combina tres factores fundamentales: la disponibilidad del equipo, su rendimiento y la calidad de los productos que genera. (Ríos, 2022)

### **Indicador 2. Rendimiento Efectivo Total de los Equipos**

Es una métrica integral que evalúa la productividad de los equipos de producción considerando el tiempo total disponible en comparación con el tiempo realmente productivo. (Ríos, 2022)

### **Indicador 3. Calidad a la Primera**

Se refiere a la filosofía y práctica de realizar los procesos correctamente desde el primer intento, eliminando la necesidad de reprocesos o correcciones posteriores. Este enfoque enfatiza la importancia de la planificación, la capacitación y la ejecución precisa para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos sin defectos ni errores desde el inicio. (Muñoz, 2021)

### **Indicador 4. Entregas a Tiempo**

Se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con los plazos de entrega acordados con sus clientes, garantizando que los productos o servicios se entreguen en el momento pactado sin retrasos. Este enfoque es crucial para mantener la satisfacción del cliente, fortalecer la confianza y la lealtad, y mejorar la eficiencia operativa.

## **Dimensión 2. Control de calidad**

El control de calidad, como una dimensión crucial de la gestión de calidad, se centra en la inspección y verificación sistemática de los productos y procesos para asegurar que cumplan con los estándares y especificaciones previamente establecidos. Esta función implica la utilización de diversas técnicas y herramientas para identificar y corregir defectos, garantizando así la consistencia y fiabilidad de los productos o servicios ofrecidos por la organización.

### **Indicador 1. Eficiencia y productividad**

La eficiencia y la productividad son conceptos interrelacionados que se centran en optimizar el uso de recursos y maximizar el output en una organización. La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar tareas y procesos utilizando la menor cantidad posible de recursos, como tiempo, dinero y esfuerzo, minimizando el desperdicio y maximizando el valor obtenido de los recursos disponibles. (López, 2019)

### **Indicador 2. Impacto**

Se refiere a la influencia o efecto significativo que una acción, decisión o evento tiene sobre un sistema, individuo, organización o entorno. En el contexto empresarial y organizacional, el impacto puede manifestarse de diversas maneras, como cambios en la rentabilidad, la reputación, la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa o el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (López, 2019)

### **Indicador 3. Efectividad**

Se refiere a la influencia o efecto significativo que una acción, decisión o evento tiene sobre un sistema, individuo, organización o entorno. En el contexto empresarial y organizacional, el impacto puede manifestarse de diversas maneras, como cambios en la rentabilidad, la reputación, la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa o el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Espinoza, 2021)

## **Variable 2. Motivación laboral**

Las compañías deben contemplar planes de acción, en los cuales se fijen que tipos de estímulos motivacionales se van aplicar, para esto se deben fijar metas, potenciar la energía del colaborador de forma física y psicológica. De igual forma los órganos de alta dirección, no deben escatimar en esfuerzos y tomar decisiones de forma acertada en relación a estimular la motivación de su fuerza laboral. Es fundamental detectar dentro de la organización a personas que contagien de positivismo. Finalmente se debe contar con un área específica dentro de la entidad que se encargue de establecer todas estas medidas, apoyándose de profesionales competentes como psicólogos, sociólogos y administradores (García, 2019).

Dentro de las teorías que estudian a la motivación, se tiene como marco teórico a la Pirámide de Maslow, el cual identifica 5 estadios por el cual debe pasar una persona de forma secuencial, satisfaciendo sus necesidades y esto lograra mantenerlo motivado. Para este “autor el individuo tiene necesidades inherentes, las cuales le generan expectativas,

y estas deben ser satisfechas. Para satisfacer las necesidades se deben hacer de forma ordenada según la importancia que tienen para nuestro bienestar (García, 2019)

Para Maslow, según su teoría, existe una jerarquía de las necesidades humanas y afirmo que acorde se satisfacen las necesidades más básicas, los humanos desplegamos necesidades y deseos más elevados. Para Maslow, la satisfacción de las necesidades, no solo genera motivación, sino también felicidad. Esta teoría, es flexible, pues se puede aplicar en diversas áreas, como las empresas, los deportes, la vida cotidiana entre otras.

### **Dimensión 1: Motivación intrínseca**

Las influencias externas, que pueden ser incentivos positivos o negativos, desarrollan la motivación intrínseca. Por ejemplo, si el líder recompensa la ejecución adecuada de una tarea con un incentivo adicional, esto es un incentivo positivo para completar la tarea. En cambio, si el resultado de no cumplir con una tarea es una sanción, esto es un incentivo negativo. Una persona que está intrínsecamente motivada se caracteriza por un deseo de independencia, trabajo significativo y metas. Su objetivo es trabajar en sus deberes lo más solo posible y crecer en el proceso. Una persona motivada piensa por sí misma, es creativa, más persistente ante desafíos y más interesada en encontrar soluciones. En resumen, este empleado realiza su trabajo porque quiere y es consciente que puede mejorar su calidad de vida a través de él. (Sigüenza, 2019).

### **Indicador 1: Desarrollo profesional**

El desarrollo laboral está estrechamente relacionado con el sentido de superación personal del individuo, y también con el sentido de superación personal de la empresa que quiere crecer. Además, todo lo que les inspira

Vive nuevas experiencias, por eso entender qué es el desarrollo laboral pasa por imaginar la necesidad de actividades de formación y superación que las empresas brindan a sus empleados a través del campo del talento para mejorar su desempeño profesional y alcanzar determinadas metas. También abarca la perspectiva de los trabajadores que se capacitan para lograr un ascenso o mejorar las condiciones laborales. Comprender qué es el desarrollo laboral, cómo implementarlo de manera efectiva y qué factores considerar puede proporcionar a los profesionales un mayor bienestar y aumentar su compromiso con su empresa. Con el plan de desarrollo adecuado, los profesionales pueden ocupar su

lugar en su entorno laboral. (Vásquez, 2019).

### **Indicador 2: Satisfacción personal**

Es posible afirmar que la satisfacción no solo es una garantía del bienestar laboral de los empleados, sino que también tiene un impacto en la productividad y el rendimiento. Por lo tanto, un empleado satisfecho trabajará mejor y estará más dedicado a la empresa, mientras que un empleado insatisfecho producirá lo contrario. La satisfacción personal como tal involucra directamente a la familia y asocia espontáneamente el logro personal ligado a la familia, por lo tanto, si el colaborador se siente satisfecho entenderá que la familia también. (Saavedra y Delgado, 2020).

### **Dimensión 2: Motivación Extrínseca**

Al realizar una acción por automotivación, el deseo de realizar la acción de la mejor manera posible proviene de la motivación interna, que se refiere a realizar una actividad para obtener una recompensa externa como dinero, reconocimiento o un premio. Esta forma de motivación puede ser eficaz a corto plazo, pero no conduce necesariamente a una satisfacción duradera o a un compromiso a largo plazo con la actividad; puede estar impulsada por factores externos, como la presión social o la necesidad de satisfacer las expectativas de los demás; las recompensas pueden ser tangibles o intangibles, como el estatus social o el reconocimiento de los demás; al mismo tiempo, es una herramienta útil que puede motivar a las personas a realizar tareas que de otro modo no estarían dispuestas a realizar si se utilizaran como tal; La única forma de estimulación, puede resultar contraproducente ya que reduce la motivación intrínseca y la creatividad. (Puma, 2020)

### **Indicador 1: Política salarial**

La política de remuneración se define como los principios y métodos para compensar de manera justa y equitativa los fondos presupuestarios asignados a los empleados de una empresa. Una persona es recompensada en función de su mérito y productividad. Al respecto, Moyes (2020) afirmó que este salario puede variar en función de los siguientes factores:

**Educación:** Incluye la educación formal obtenida hasta la fecha. Si un empleado tiene una formación que es de gran interés para la empresa, se le puede asignar a puestos de trabajo importantes y así recibir una remuneración más interesante.

**Habilidades laborales:** son las habilidades que deben poseer los trabajadores para

realizar una serie de actividades. Si tienes habilidades que son escasas en el lugar de trabajo, puedes aspirar a un trabajo mejor remunerado.

**Experiencia:** Son los conocimientos y habilidades adquiridos por un individuo al realizar una actividad dentro de un período de tiempo determinado. La experiencia es muy valorada en las empresas y puede ser un factor decisivo a la hora de elegir un salario más alto.

**Trabajo:** Son las actividades y responsabilidades de un individuo dentro de una organización. Dependiendo de la importancia del trabajo, el salario puede ser mayor o menor.

## **Indicador 2: Condiciones laborales**

Las condiciones de trabajo engloban todos los aspectos que rodean el desempeño laboral de un individuo, desde su proceso de reclutamiento hasta su permanencia dentro de la empresa. Conocer estas condiciones es fundamental para que los trabajadores tomen decisiones informadas sobre su futuro profesional. Las condiciones de trabajo adecuadas son esenciales para garantizar la satisfacción, el bienestar y la productividad de los empleados. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce su importancia y trabaja para mejorarlas a nivel global. (Herrera, 2020)

Las condiciones de trabajo abarcan diversos aspectos, incluyendo:

**Remuneración:** Salarios justos y equitativos que permitan cubrir las necesidades básicas y tener un nivel de vida digno.

**Jornada laboral:** Una distribución razonable del tiempo de trabajo que permita un equilibrio entre la vida laboral y personal.

**Seguridad e higiene:** Un entorno de trabajo seguro y saludable que minimice los riesgos laborales.

**Oportunidades de desarrollo:** Posibilidades de crecimiento profesional y capacitación continua.

**Ambiente laboral positivo:** Un clima organizacional favorable que fomente la colaboración, el respeto y la motivación.

Si bien se han logrado avances significativos en la mejora de las condiciones de trabajo en muchos países, aún persisten desafíos importantes. En algunos casos, los

trabajadores reciben salarios insuficientes, las jornadas laborales son excesivas o los entornos de trabajo son inseguros. La OIT trabaja para promover condiciones de trabajo decentes para todos los trabajadores a través de: Normas internacionales: Establecimiento de estándares mínimos para la protección de los trabajadores. Cooperación con gobiernos y empresas: Promoción de políticas y prácticas que mejoren las condiciones de trabajo. Apoyo a los trabajadores: Fortalecimiento de las organizaciones sindicales y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. Las condiciones de trabajo son un factor determinante para el bienestar y la productividad de los trabajadores. La OIT juega un papel crucial en la promoción de condiciones de trabajo decentes para todos, garantizando un trabajo digno y justo para todos. (Aguas, 2021).

### **Marco conceptual**

**Los valores corporativos:** Son una colección de principios éticos y profesionales que las empresas respetan durante toda su actividad. Se distinguen por su vocación por la durabilidad (no deben modificarse en el corto o medio plazo) y su naturaleza universal tienen un impacto en una variedad de temas. También se publican (la empresa debe promocionarlos entre sus empleados y presentarlos a sus clientes) y son válidos (no hay excepciones). (Vélez, 2020).

**La estabilidad laboral:** se refiere a la garantía o seguridad de permanencia en un puesto de trabajo. En otras palabras, implica que un profesional no puede ser despedido sin una causa justa y legal. Esta estabilidad puede estar contemplada en el contrato de trabajo, protegida por la legislación vigente o condicionada a situaciones específicas, como embarazos, enfermedades o intervenciones gubernamentales. Seguridad para el trabajador: Un empleo estable reduce el estrés y brinda la certeza de respaldo financiero. Esto permite al individuo involucrarse en actividades formativas, inversiones o proyectos familiares. Mayor compromiso con la empresa: La estabilidad laboral fomenta la construcción de una carrera a largo plazo, promoviendo el compromiso con los valores de la organización y el sentido de pertenencia. Además, aumenta la responsabilidad y el deseo de contribuir al crecimiento de la empresa. Eleva la motivación de los empleados: Al reducir el estrés, se traduce en mayor productividad, un mejor clima laboral y profesionales comprometidos. Desarrollo de habilidades y competencias: La estabilidad brinda la oportunidad de obtener experiencia, mantenerse actualizado y adquirir nuevas habilidades. Para las empresas, contar con una plantilla experimentada es un valor estratégico. Participación en proyectos a largo plazo: En empleos estables, los

profesionales se involucran más en los objetivos de la empresa, ya que estarán presentes para ver los resultados<sup>1</sup>. (Valdivia, 2019).

**Incentivos económicos:** Suponen una retribución económica o premio extra para el colaborador o para los jefes, reciben una cantidad de dinero adicional que puede estar supeditada a ciertas condiciones, la existencia de incentivos laborales económicos influye mucho en el nivel de motivación de los empleados; se utilizan con frecuencia para estimular un comportamiento deseado por parte de la persona que los recibe. Sin embargo, los incentivos también contienen información, sobre quien lo paga, sobre quien lo recibe, sobre lo costoso que es la tarea exigida o sobre la motivación para esforzarse que influye en la decisión final de esfuerzo. Por ello, el diseño óptimo de incentivos es una cuestión complicada que debe tener en cuenta todos estos aspectos (Herrera, 2020).

**Incentivos no económicos:** También conocidos como salario emocional, han adquirido cada vez más importancia durante los últimos años y, hoy en día, juegan un papel importante en el cual se engloban una gran variedad de acciones que puede llevar a cabo la empresa para aumentar el grado de satisfacción de los empleados con la entidad (Córdova, 2020).

**Política salarial:** Conjunto de directrices, normativas y criterios que una empresa establece para determinar y regular las compensaciones económicas de las personas empleadas. Estas directrices pueden abarcar desde salarios base, bonos, incentivos, beneficios, hasta otros elementos que componen el paquete compensatorio total (Giraldo, 2020).

### **La Teoría de los dos Factores de Herzberg:**

Chiavenato (2000) Este autor con respecto a la motivación, los agrupo en dos factores, que tomaba en cuenta el trabajo de las personas o individuos y el ambiente externo. El primero: El Factor Higiénico: Aquella que está integrado por sus aspectos físicos y el ambiente de trabajo, fundamentado por las cosas que acompaña a la persona y comprende entre otras: Remuneraciones, los beneficios que le corresponde, las normas o directivas de la institución, el ambiente o clima donde se dan las relaciones de trabajo. De igual forma, lo que les corresponden a sus oportunidades que hay, también a la situación ambiental y a las formas diversas que las instituciones hacen para impulsar las motivaciones a sus trabajadores. Como segunda característica o factor de Motivación: Aquella que tiene que ver con todas las acciones inherentes al cargo, como, por ejemplo:

Cuando realiza una labor y el resultado” del mismo, y su responsabilidad de ellos. (Peiró, 2020)

### **La Teoría de McClelland**

Según McClelland, Balbuena (2020) las necesidades de los individuos los clasificó en tres tipos de necesidades: De logro, de poder y de afiliación. En ellas nos dice que, una necesidad no satisfecha da como resultado una situación tensa que promueve unos impulsos en el interior de la persona o individuo. Así mismo, estos colaboradores motivados hacia el logro, consiguen evitar las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al lograr sus retos o obstáculos para el logro de sus objetivos, necesitan o desean sentir que el resultado de su desempeño, es decir su logro o no, depende de sus propias acciones.

En la investigación de McClelland, resaltó en mencionar que, los impulsos dominantes del individuo, eran tres: a) Su fuerte motivación para alcanzar su logro. b) El trabajador tiende a siempre crecer y c) el de poder desarrollarse.

**Dentro de la motivación por afiliación:** Esta el de relacionarse con las personas o individuos en un lugar o ambiente social.

**En la motivación por competencia:** Se considera como un impulso por hacer o desarrollar un trabajo de gran calidad.

**La motivación por poder:** Es un impulso por influir en las personas o individuos y hacer que cambien las situaciones. Se le conoce como teoría de las necesidades aprendidas. La teoría de McClelland, nos dice que el trabajador, dispone que muchas de las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el medio, tanto a nivel social como cultural, en el entorno donde vivió mucho tiempo.

### **Según la Teoría de la expectativa de Vroom**

Según la investigación de analiza con respecto, que el individuo basado en la motivación para producir, hace que, en cada persona, se encuentre factores (Tres), que determinan la motivación para producir; a) Los objetivos individuales que poseen la fuerza de voluntad para lograr objetivos; b) La relación percibida por el individuo entre la productividad y c) El logro de los objetivos individuales y la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad.

Su importancia, descansa en el interés que se observa, la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras. Se le conoce como la teoría de la expectativa.

Según la teoría de Vroom, se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de unos determinados resultados. (Yataco, 2022)

En palabras de Vroom, nos dice: “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”

### **Teoría de las Mypes**

Actualmente, el desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de importantísima relevancia, no solamente en la generación de nuevos empleos, sino también, considerando su participación en el desarrollo socioeconómico, dentro de su lugar donde pertenecen.

Aquellas personas que emprenden este tipo de negocios se consideran como el motor principal del crecimiento económico, la generación de nuevos puestos de trabajo y contribuyen significativamente a la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. Desde una perspectiva económica, cuando un empresario de una micro o pequeña empresa experimenta crecimiento, genera más empleo al demandar un mayor número de trabajadores. Este crecimiento también se traduce en un aumento de ingresos y ventas, lo que resulta en mayores beneficios, contribuyendo de manera significativa a la formación del producto interno bruto (PIB) de un país. (Cortés, 2019)

Un factor importante, que a veces es obstáculo para estos tipos de empresas, es el capital, ya que puede limitar su crecimiento o desarrollo de las MYPES. A pesar que se tiene instituciones de crédito que ayudan, pero falta un seguimiento de parte de las instituciones crediticias que no los acompañaron en su crecimiento. Para obtener su primer crédito casi no tuvieron problemas, pero posteriormente, conforme fueron creciendo y por ende aumentando sus necesidades de financiamiento, así como de productos, las empresas financieras sólo podían atenderlos con montos limitados, frenando su crecimiento. Para obtener mayores montos, les exigen tener garantías reales; y para acceder a otra banca, tendrían que formalizarse y declarar el 100% de sus ventas.

### **Bases conceptuales**

**Calidad.** - Atributos específicos que posee un bien producto o servicio, los cuales lo hacen diferente a su competidor (García, 2019)

**Empatía.** - Grado en el cual una persona, entiende y comprende lo que requiere la otra, es decir se pone en su lugar (Gallardo, 2017)

**Gestión.** – Planificar, organizar, dirigir y controlar recursos de la entidad para lograr objetivos planificados (López, 2018).

**Motivación.** – Impulso o fuerza interna que debe ser estimulada, ocasionando el accionar positivo de las personas (García, 2019)

**Satisfacción.** – Es el grado de bienestar que se percibe cuando un bien o un servicio logra superar las expectativas (Gallardo, 2018).

**Motivación Laboral.** - Se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la institución, con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo.

Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. Es decir, es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, vienen a ser el fin último que producirá la reacción en el empleado a fin lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada (Coromoto, 2018)

## **Docente**

(Ortega, 2021) Es aquella persona, que se le considera como mediador del proceso Enseñanza/aprendizaje, y que tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano.

## **Empresa de educación privada**

(Rivas, 2018) Se le considera como persona Natural o Jurídica, creadas por iniciativa de personas naturales o jurídicas, y autorizadas por los organismos descentralizadas del Ministerio de Educación.

## **Trabajador**

Según Montoya (2019), un concepto técnico-jurídico de trabajador podría ser el de aquella persona física que se obliga a trabajar por cuenta y bajo dependencia ajenas a cambio de una remuneración, en virtud de un contrato de trabajo.

### **2.3. Hipótesis**

Según Hernández (2018), menciona que no todas las investigaciones descriptivas requieren de hipótesis, y es frecuente que sólo se formulen preguntas de investigación que en la tesis se deben responder de manera obligatoria en el apartado de conclusiones. Por lo tanto, nuestro trabajo titulado Propuesta de mejora en la gestión de calidad en la motivación laboral en la pequeña empresa, institución educativa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024 es de nivel descriptivo y no contiene hipótesis.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación**

##### **Tipo**

La investigación fue de tipo cuantitativo, pues los objetivos se desarrollaron mediante tablas de frecuencia con indicadores porcentuales, asimismo, los instrumentos que se aplicaron fueron respondidos en escala numérica de cinco niveles. También se tiene un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. (Sánchez 2020).

##### **Nivel**

Fue de nivel descriptivo, pues se analizaron y diagnosticaron las variables, en este caso la gestión de calidad y motivación laboral, según su problemática, en diversos escenarios. Lo que se busca es describir y explicar el objeto de estudio. La finalidad, es recabar información de manera abundante, y así llegar a emitir juicio por los indicios. (Barturén, 2019).

##### **Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental- transversal.

##### **No experimental**

Debido a que las variables no serán estimuladas, ni experimentadas, solo se describirán, se observaran acontecimientos como se dan según los resultados encontrados, producto de la aplicación de los instrumentos. (Sánchez, 2020).

##### **Transversal**

Porque los instrumentos de medición se aplicarán en una fecha determinada, una sola vez. Se observará a un grupo de personas y se recopila información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto, para analizar la variable calidad y motivación (Vizcardo, 2017).

### **3.2. Población.**

#### **Población**

Según Vizcaíno et al. (2023) la población es la totalidad de elementos que se desean investigar. También se puede decir que es un conjunto personas que se utilizan en la investigación para obtener información. La población estuvo compuesta por todas las personas que laboran en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel Santa Rosa, Chiclayo, 2024 en total 30 trabajadores, información proporcionada por la secretaria de la Institución.

**Inclusión:** se utilizaron a todos los trabajadores permanentes de IEP.

**Exclusión:** No participarán los padres de familias, ni los reemplazantes.

#### **Muestra**

Según Vizcaíno et al. (2023) es una parte representativa de la población, un subconjunto de casos o individuos de una población. En la presente investigación se tomó como muestra a la totalidad de la población, pues es finita y se tiene acceso, siendo de 30 trabajadores de la institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.

#### **Muestreo**

Se aplicó el muestreo probabilístico por conveniencia, pues todos los elementos tienen la posibilidad de formar parte de la muestra, por ser, simultáneamente universo, población y muestra, de acuerdo con Vizcaíno et al. (2023)

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Gestión de calidad	La gestión de calidad es un enfoque integral que busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos en una organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Se centra en la prevención de defectos en lugar de la detección, promoviendo una cultura de mejora continua. La calidad no solo se refiere al producto final, sino también a todo el proceso de producción, desde la materia prima hasta el servicio postventa. (Jáuregui y Louffat, 2019).	Mejora continua	• Eficiencia Global de los Equipos	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			• Rendimiento Efectivo Total de los Equipos		
			• Calidad a la Primera		
			• Entregas a Tiempo		
		Control de calidad	• Eficiencia y productividad		
			• Impacto		
• Efectividad					
Variable 2 Motivación laboral	La motivación laboral es la capacidad de una empresa para impulsar a sus empleados a mantener, mejorar o modificar su desempeño y comportamiento a través de incentivos. Esta motivación se compone de diversos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, y las empresas pueden influir en ambos tipos mediante técnicas de motivación adecuadas. (Dolores, Salazar y Valdivia, 2023).	Motivación intrínseca	• Desarrollo profesional	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			• Satisfacción personal		
		Motivación extrínseca	• Política salarial		
			• Condiciones laborales		

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

Según Sánchez (2020) menciona que la encuesta es el método ideal para recolectar la información, dado que es una herramienta, que se utiliza para investigaciones cuantitativas, asimismo cuando las muestras son relativamente representativas. Con esta técnica se compila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin alterar el entorno ni el fenómeno. En esta investigación se aplicó la encuesta a los 30 colaboradores involucrados en la investigación

#### **Instrumento:**

Según Sánchez (2020) nos indica que el cuestionario debe ser estructurado y diseñado en base a las dimensiones de la variable, con la finalidad de poder estructurar las interrogantes que deben ser medidas en una escala de niveles. En la presente investigación se utilizó el cuestionario de 20 preguntas, las cuales se utilizó la escala de Likert de 5 niveles, 10 preguntas por cada variable, redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas. Para la variable gestión de calidad, 10 preguntas y motivación laboral lo mismo. Se realizó la validación de los mismos por 03 expertos, profesionales con grado de magister y la confiabilidad del instrumento, se utilizó alfa de cronbach, donde el resultado fue 0.903 para la variable gestión de calidad y motivación laboral 0.943. los cuales, nos indican que dichos instrumentos tienen una confiabilidad excelente.

### **3.5 Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos, consiste en aplicar en los instrumentos a un proceso de validación, para luego ser aplicados. Una vez administrados, se procederá a tabularlos para identificar los niveles de relación entre la variable y sus dimensiones para obtener resultados exactos y llegar a nuestros objetivos. (Hernández & Mendoza, 2018).

Para el análisis de los datos, se utilizó programas informáticos, tales como el Microsoft Word para digitar el cuestionario, para la tabulación y diseño de las figuras el programa Excel, también se utilizó el turnitin para determinar el % de similitud, así como, se utilizó Mendeley para realizar las referencias bibliográficas de acuerdo a la

norma APA versión 7ma edición y para la sustentación y presentación de la investigación el programa PPT.

### 3.5 Aspectos éticos

En la investigación, se utilizó los principios éticos que están contemplados el código de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2024), actualizado por Consejo Universitario con Resolución N°0277-2024-CU-ULADECH CATÓLICA, de fecha 14 de Mayo del 2024.

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Mi investigación se realizó teniendo en cuenta los principios éticos de las personas involucradas, manteniendo la reserva debida.

**Cuidado del medio ambiente:** Toda investigación, trae beneficios a la institución o empresa donde se desarrolla, por lo tanto, este trabajo tiene ese espíritu del principio, donde utilicé formatos reciclados para el cuestionario, para evitar la tala discriminada, asimismo, hice uso de la energía racionada para el uso de la laptop.

**Libre participación por propia voluntad:** Los participantes involucrados en la presente investigación, fueron comunicados oportunamente e informados de todos los aspectos desarrollados en el presente trabajo, alcanzándoles el documento de consentimiento informado y se sintieron libremente de participar en toda la estructura de la investigación.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se respetó la utilización de los medios involucrados en la investigación, donde no les ocasionó interrupción en sus labores, ni malestar. Así mismo, se les mencionó los beneficios de la investigación.

**Integridad y honestidad:** Mi trabajo buscó cuidar a todos los involucrados en sus aspectos personales y/o familiares. Se trabajó con integridad, resaltando todos los medios utilizados en la elaboración de esta investigación.

**Justicia:** Preponderantemente este trabajo es para ayudar a todos los beneficiarios y a la institución para que recíprocamente se beneficien, dejando de lado las desigualdades que pudieran existir.

#### IV. Resultados

**Objetivo específico 1:** Describir las características las características de la mejora continua en la pequeña empresa, institución educativa privada, Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.

**Tabla 1**

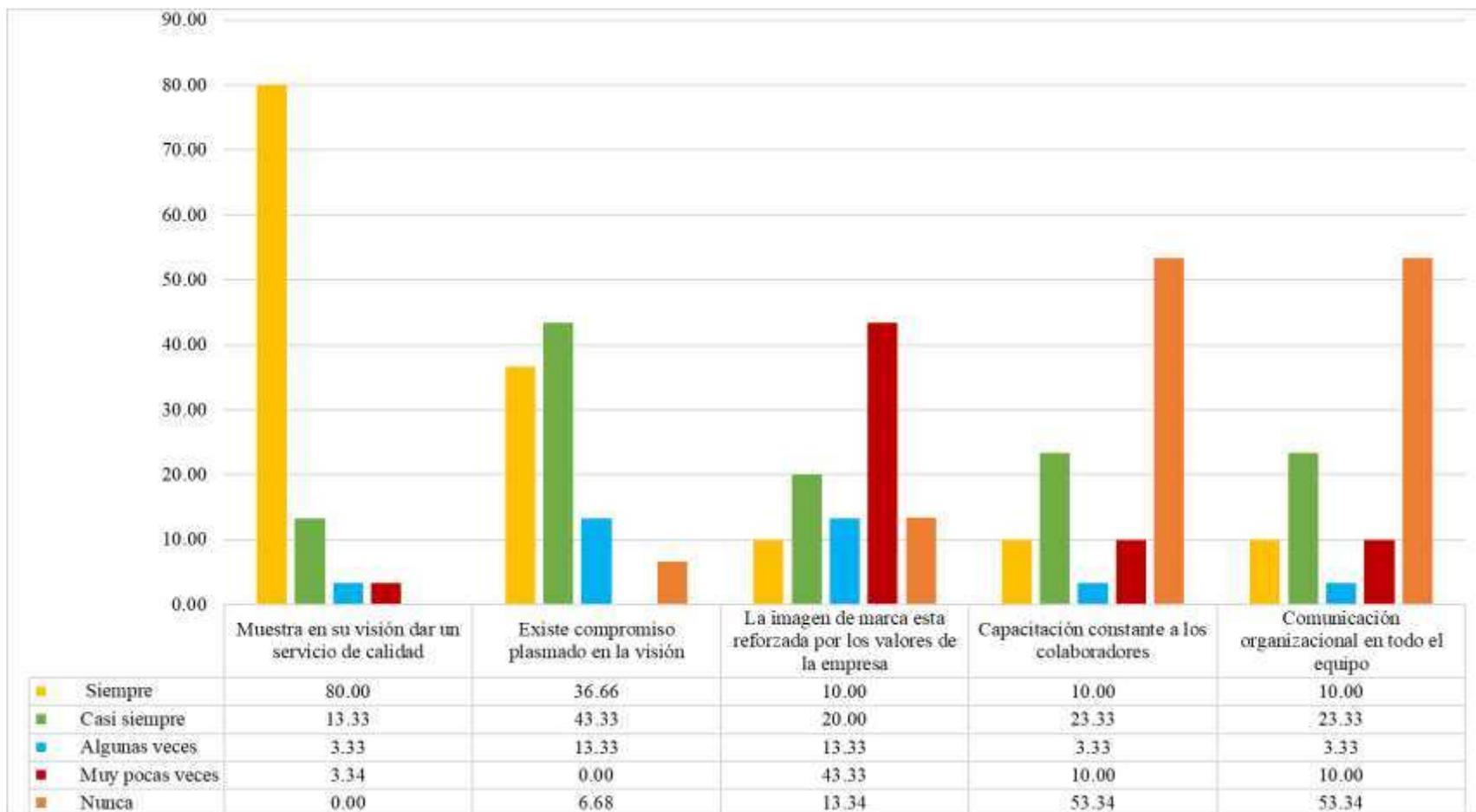
*Características de la mejora continua en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*

Mejora continua en la gestión de calidad	N	%
<b>Muestra en su visión dar un servicio de calidad</b>		
Siempre	24	80.00
Casi siempre	4	13.33
Algunas veces	1	3.33
Muy pocas veces	1	3.34
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
<b>Existe compromiso plasmado en la visión</b>		
Siempre	11	36.66
Casi siempre	13	43.33
Algunas veces	4	13.33
Muy pocas veces	0	00.00
Nunca	2	6.68
Total	30	100.00
<b>La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa</b>		
Siempre	3	10.00
Casi siempre	6	20.00
Algunas veces	4	13.33
Muy pocas veces	13	43.33
Nunca	4	13.34
Total	30	100.00
<b>Capacitación constante a los colaboradores</b>		
Siempre	3	10.00
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	1	3.33
Muy pocas veces	3	10.00
Nunca	16	53.34
Total	30	100.00
<b>Comunicación organizacional en todo el equipo</b>		
Siempre	3	10.00
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	1	3.33
Muy pocas veces	3	10.00
Nunca	16	53.34
Total	30	100.00

*Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Emanuel, Chiclayo, 2024*

**Figura 1**

*Características de la mejora continua en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la mejora continua en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

**Objetivo específico 2:** Identificar las características del control de calidad en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.

**Tabla 2**

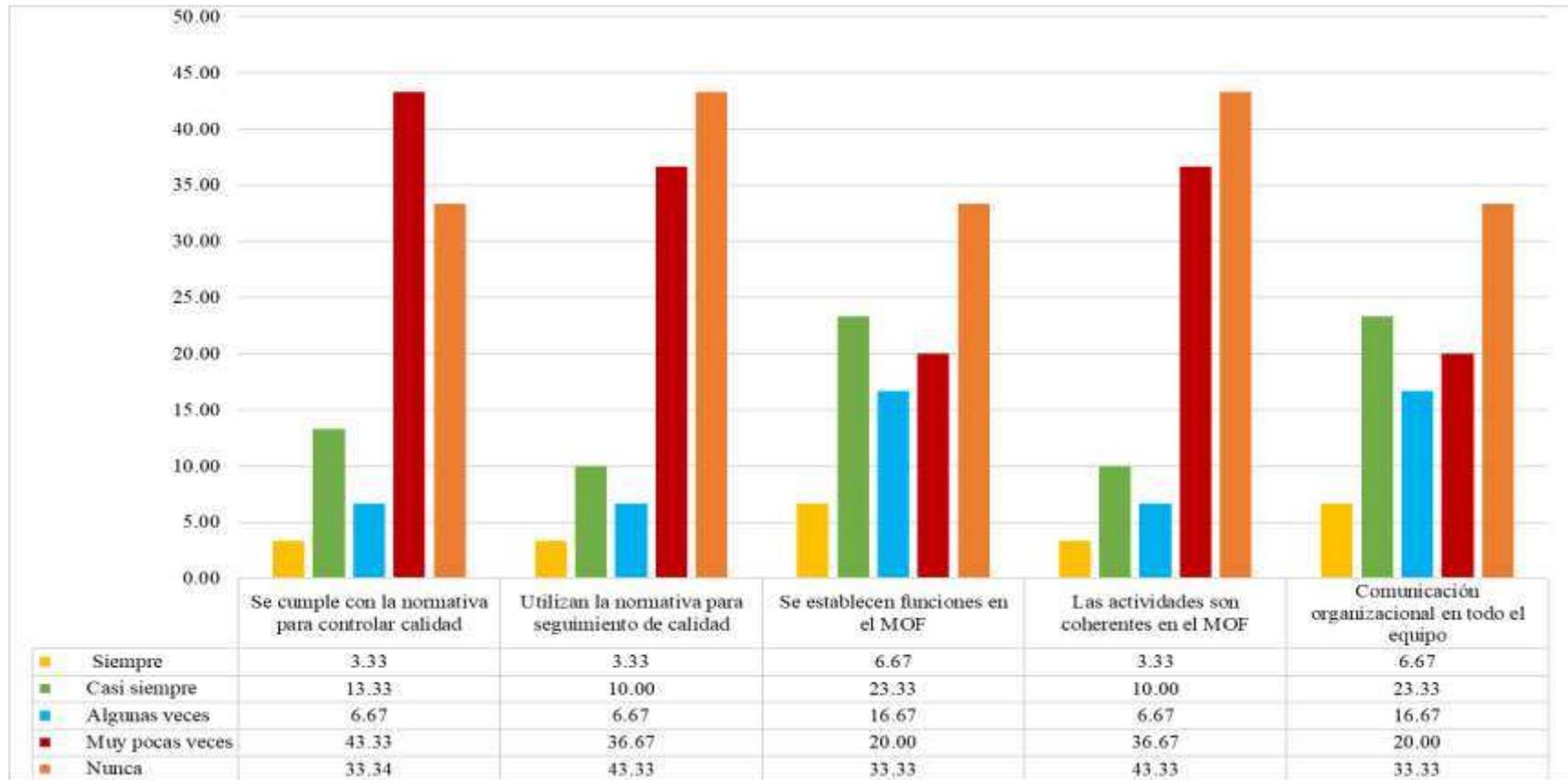
*Características del control de calidad en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024.*

Control de calidad en la gestión de calidad	N	%
<b>Se cumple con la normativa para controlar calidad</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	4	13.33
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	13	43.33
Nunca	10	33.34
Total	30	100.00
<b>Utilizan la normativa para seguimiento de calidad</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se establecen funciones en el MOF</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00
<b>Las actividades son coherentes en el MOF</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se establecen objetivos de calidad en el MOF</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Emanuel, Chiclayo, Santa Rosa 2024

**Figura 2**

*Características del control de calidad en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del control de calidad en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.

**Objetivo específico 3:** Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Emanuel, institución educativa privada Santa Rosa, Chiclayo, 2024

**Tabla 3**

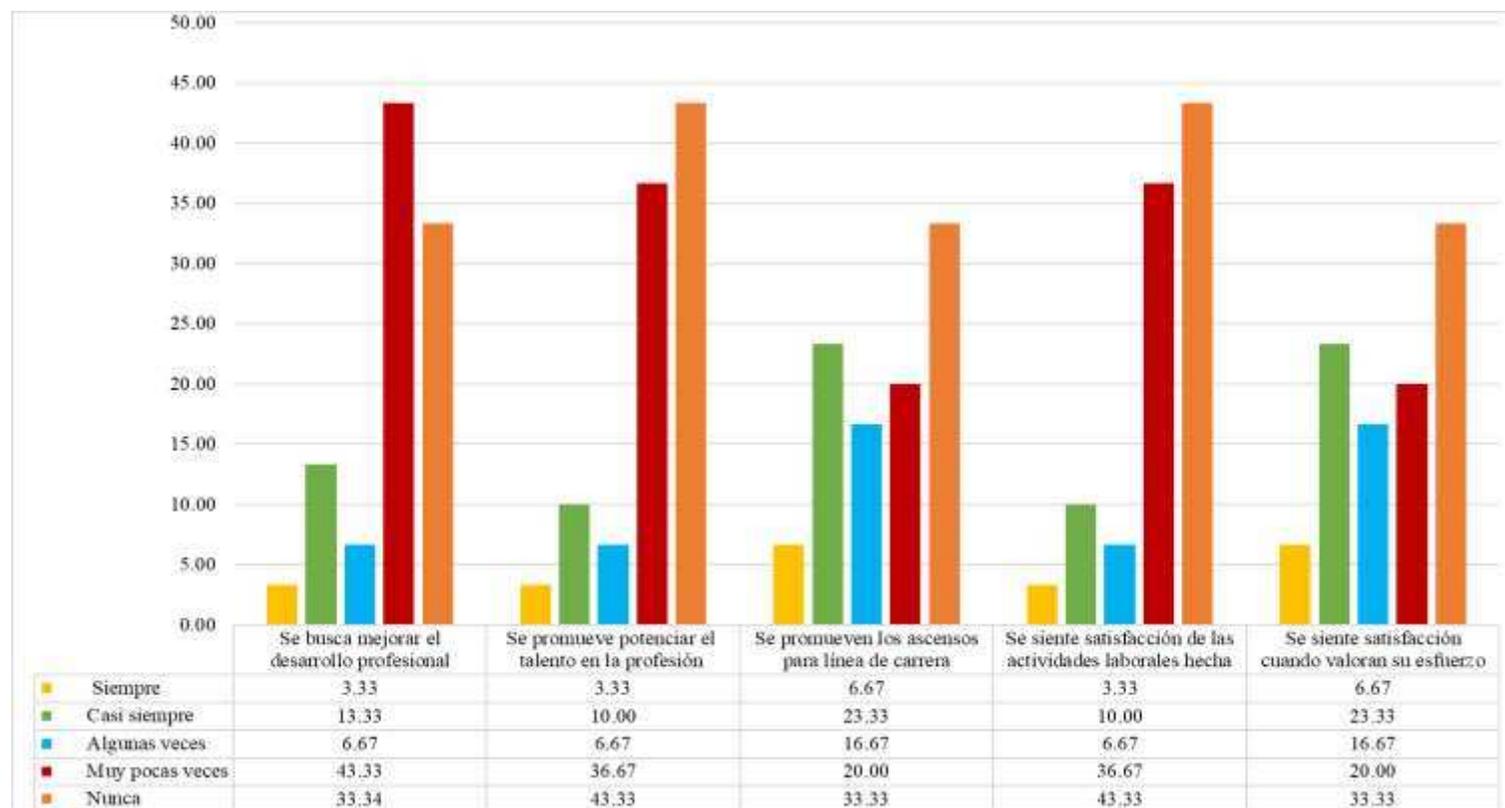
*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa, Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*

Motivación intrínseca en la motivación laboral	N	%
<b>Se busca mejorar el desarrollo profesional</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	4	13.33
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	13	43.33
Nunca	10	33.34
Total	30	100.00
<b>Se promueve potenciar el talento en la profesión</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se promueven los ascensos para línea de carrera</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00
<b>Se siente satisfacción de las actividades laborales hecha</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Emanuel, Chiclayo, Santa Rosa 2024

**Figura 3**

*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa, Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características la motivación intrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

**Objetivo específico 4:** Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

**Tabla 4**

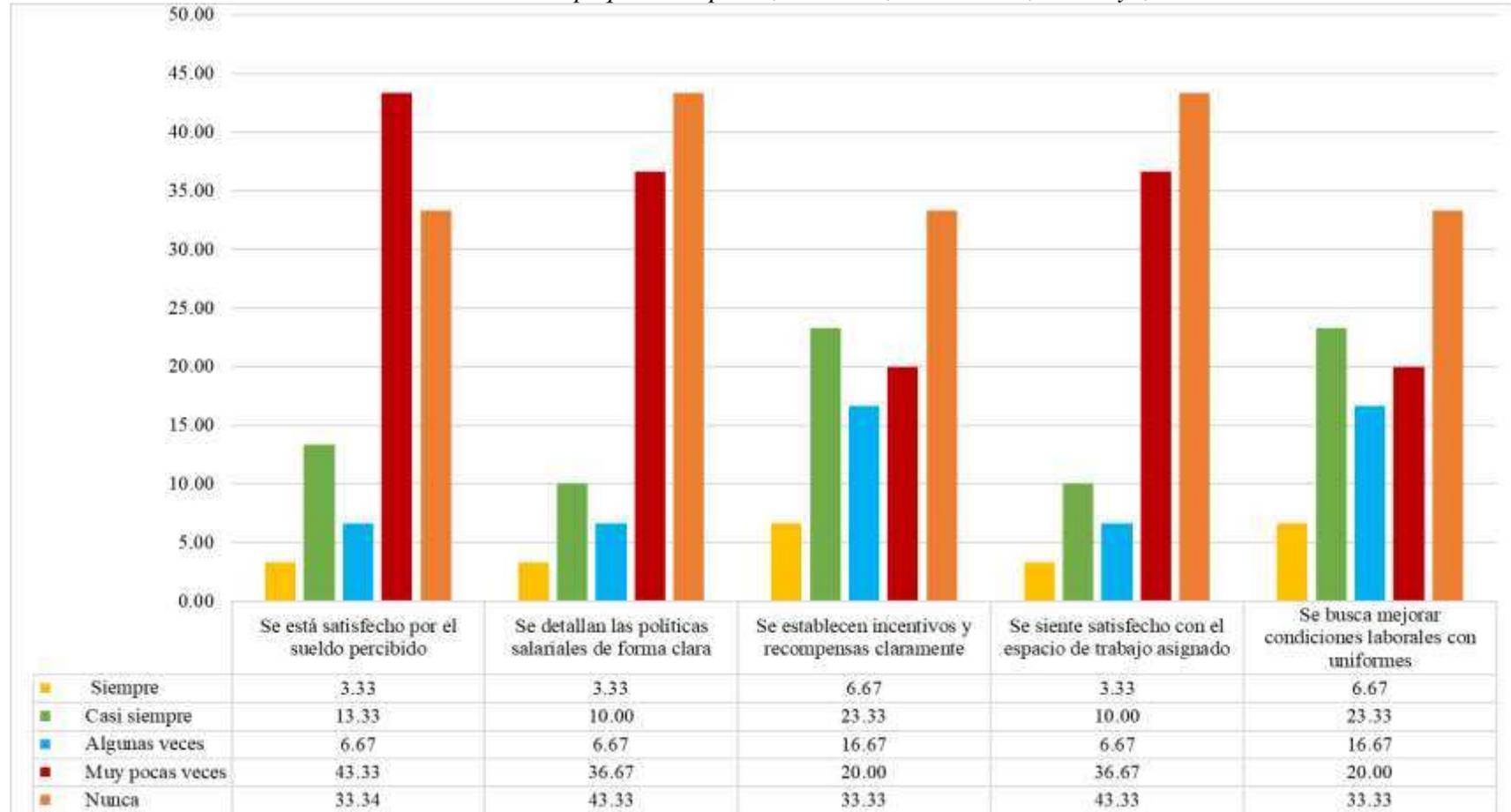
*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024.*

Motivación extrínseca en la motivación laboral	N	%
<b>Se está satisfecho por el sueldo percibido</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	4	13.33
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	13	43.33
Nunca	10	33.34
Total	30	100.00
<b>Se detallan las políticas salariales de forma clara</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se establecen incentivos y recompensas claramente</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00
<b>Se siente satisfecho con el espacio de trabajo asignado</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
Algunas veces	2	6.67
Muy pocas veces	11	36.67
Nunca	13	43.33
Total	30	100.00
<b>Se busca mejorar condiciones laborales con uniformes</b>		
Siempre	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	6	20.00
Nunca	10	33.33
Total	30	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Emanuel, Chiclayo, Santa Rosa 2024.

**Figura 4**

*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características la motivación extrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 202

**Objetivo específico 5:** Elaborar una propuesta de mejora en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

**Tabla 5**

*Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para la motivación laboral; en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo 2024.*

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
<b>Variable 1 Gestión de calidad</b>	Visión	43% de los trabajadores manifestaron que casi siempre existe compromiso plasmado en la visión	<b>Falta de cultura organizacional orientada al cliente:</b> La institución no desarrolla una cultura que valore la calidad del servicio al cliente. <b>Enfoque en la rentabilidad a corto plazo:</b> la institución esta principalmente enfocada en maximizar las ganancias a corto plazo puede descuidar la calidad del servicio. <b>Enfoque limitado en la visión estratégica:</b> la institución tiene una visión	<b>Daño a la reputación:</b> La falta de un enfoque en la calidad puede dañar la reputación de la empresa, ya que los clientes insatisfechos son más propensos a compartir sus experiencias negativas <b>Baja moral y compromiso del empleado:</b> Si los empleados no están capacitados ni motivados para brindar un servicio de calidad, su moral y compromiso pueden disminuir <b>Desconexión con las expectativas del cliente:</b> Cuando la calidad del servicio no está integrada en la visión, puede haber una desconexión entre lo que la empresa	<b>Integrar la calidad del servicio en la misión y visión de la empresa:</b> Redefinir la misión y visión de la empresa para que incluyan el compromiso con un servicio de calidad. <b>Capacitación continua y desarrollo de empleados:</b> Implementar programas de capacitación continua para los empleados, enfocándose en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas.	Gerente/ colaborador	s/2,000.00

			estratégica que se centra más en la expansión del mercado, la diversificación de productos o la eficiencia operativa.	ofrece y lo que los clientes esperan.	<b>Implementar sistemas de retroalimentación del cliente:</b> Desarrollar e implementar sistemas robustos para recolectar y analizar retroalimentación de los clientes de manera continua.		
Imagen de la empresa	el 43% del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa	<b>Enfoque limitado en los valores durante el proceso de comunicación de marca:</b> la institución centra sus esfuerzos de comunicación de marca en aspectos funcionales o tangibles de sus productos o servicios, en lugar de resaltar los valores de la empresa. <b>Falta de integración de los valores en las operaciones diarias</b> <b>Sustentación:</b> Cuando los valores de la empresa no están integrados en	<b>Debilitamiento de la identidad de marca:</b> Sin una comunicación clara y consistente de los valores de la empresa, la identidad de marca puede volverse difusa y menos distintiva. <b>Inconsistencia en la experiencia del cliente:</b> Si los empleados no están alineados con los valores de la empresa, la experiencia del cliente puede variar significativamente. <b>Pérdida de autenticidad</b> y	<b>Capacitación continua de empleados sobre los valores de la empresa:</b> Desarrollar programas de capacitación continua para los empleados que se centren en los valores de la empresa y cómo aplicarlos en su trabajo diario. <b>Implementar sistemas de retroalimentación y reconocimiento:</b> Establecer sistemas para recolectar retroalimentación de clientes y	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	

			<p>las operaciones y prácticas diarias, se hace difícil para los empleados vivir y comunicar estos valores a los clientes.</p> <p><b>Desconexión entre el marketing y la cultura organizacional:</b> Esto significa que las campañas de marketing pueden no reflejar los valores internos de la empresa, creando una desconexión entre la imagen de marca proyectada y los valores de la organización.</p>	<p><b>credibilidad:</b> Cuando los consumidores perciben que la imagen de marca no está alineada con los valores de la empresa, pueden ver a la marca como poco auténtica, lo que disminuye su credibilidad.</p>	<p>empleados sobre cómo se están viviendo y percibiendo los valores de la empresa.</p> <p><b>Integrar los valores en todas las comunicaciones de la marca:</b> Asegurarse de que todos los mensajes de marketing y comunicación reflejen consistentemente los valores fundamentales de la empresa.</p>		
	Control	El 43% muy pocas veces sostiene que Se cumple con la normativa para controlar calidad	<p><b>Desconocimiento o Mala Interpretación de las Normativas:</b> la mala interpretación de las normativas puede ser un problema común, donde las regulaciones son complejas y cambian frecuentemente.</p> <p><b>Falta de recursos y capacidades</b></p>	<p><b>Sanciones legales y financieras:</b> La falta de cumplimiento con la normativa de calidad puede resultar en sanciones por parte de organismos reguladores, lo cual puede incluir multas</p> <p><b>Deterioro de la moral y el compromiso de los empleados:</b> Los empleados que</p>	<p><b>Implementación de Auditorías Internas y Externas:</b> Establecer un calendario regular de auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control de calidad.</p> <p><b>Inversión en Tecnología y</b></p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00

		<p><b>técnicas</b>  <b>Sustentación:</b> esto puede carecer de los recursos financieros y técnicos necesarios para implementar y mantener los sistemas de control de calidad requeridos por la normativa.  <b>Falta de Capacitación y Competencia del Personal:</b> La insuficiente capacitación del personal en métodos y técnicas de control de calidad es una causa importante.</p>	<p>trabajan en un entorno donde la calidad no es una prioridad pueden sentirse desmotivados y menos comprometidos  <b>Productos de baja calidad:</b> Sin los recursos adecuados para implementar controles de calidad efectivos, es más probable que las empresas produzcan bienes de menor calidad</p>	<p><b>Automatización</b>  <b>Acción:</b> Invertir en tecnología avanzada y para el monitoreo y control de calidad, como sistemas de inspección por visión.  <b>Inversión en Capacitación y Formación:</b> Implementar programas de capacitación para todos los niveles, enfocados en las normativas de control de calidad</p>		
--	--	--	---	---	--	--

	Comunicación Organizacional	El 53% de los entrevistados afirman que nunca existe una comunicación organizacional dentro de la institución	<p><b>Falta de Liderazgo y Gestión Efectiva:</b> La falta de liderazgo es una causa principal de la deficiencia en la comunicación organizacional. Cuando los líderes no establecen canales de comunicación claros la información no fluye.</p> <p><b>Uso Insuficiente de Tecnología de Comunicación:</b> La falta de inversión en tecnología de comunicación, como plataformas de colaboración en línea, puede limitar la capacidad de los empleados para comunicarse.</p> <p><b>Estructura Organizacional Rígida:</b> Las estructuras organizacionales rígidas y</p>	<p><b>Decisiones Mal Informadas:</b> La información relevante no llega a quienes la necesitan, lo que lleva a decisiones incorrectas y errores operativos.</p> <p><b>Baja Moral y Productividad:</b> La falta de comunicación interdepartamental puede llevar a la duplicación de esfuerzos y a la ineficiencia operativa. Además, puede resultar en una disminución de la cohesión del equipo y un aumento de los conflictos internos.</p> <p><b>Ineficiencia Operativa:</b> Sin herramientas tecnológicas adecuadas, la comunicación se vuelve fragmentada y menos eficiente, lo que puede llevar a errores y retrasos.</p>	<p><b>Establecer Protocolos de Comunicación Claros:</b> Desarrollar y documentar protocolos de comunicación claros, que incluyan procedimientos para la comunicación interna y externa, manejo de crisis, y flujos de información.</p> <p><b>Implementar Canales de Comunicación Eficientes:</b> Adoptar herramientas y plataformas tecnológicas de comunicación, como software y plataformas de colaboración</p> <p><b>Fomentar una Cultura de Comunicación Abierta:</b> Establecer políticas que promuevan la transparencia y la comunicación</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00
--	-----------------------------	---	--	---	---	----------------------	------------

			jerárquicas pueden obstaculizar la comunicación efectiva.		como reuniones regulares de equipo, boletines informativos		
--	--	--	---	--	--	--	--

<b>Variable 2 Motivación laboral</b>	Desarrollo profesional	El 43% muy pocas veces busca mejorar su desarrollo profesional	<p><b>Falta de Oportunidades de Crecimiento:</b> La falta de oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa puede desmotivar a los empleados.</p> <p><b>Falta de Recursos y Apoyo:</b> La falta de recursos y apoyo para el desarrollo profesional, como programas de capacitación, mentoría, puede impedir que los empleados busquen mejorar sus habilidades.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo Desfavorable:</b> Un ambiente de trabajo tóxico o</p>	<p><b>Menor Productividad y Competitividad:</b> Sin desarrollo profesional, los empleados no pueden mejorar sus habilidades, lo que afecta la productividad y la capacidad de la empresa para competir en el mercado.</p> <p><b>Baja Motivación y Compromiso:</b> Los empleados desmotivados y descomprometidos tienen un desempeño inferior y pueden contribuir menos a los objetivos organizacionales.</p> <p><b>Alta Rotación de Personal:</b> La falta de oportunidades de crecimiento puede llevar a una mayor rotación de</p>	<p><b>Establecer Programas de Mentoría y Coaching:</b> Desarrollar programas de mentoría y coaching que conecten a los empleados con líderes y expertos dentro de la organización para el desarrollo</p> <p><b>Proveer Recursos y Apoyo para la Capacitación Continua:</b> Ofrecer recursos y apoyo para la capacitación continua, como financiamiento para cursos, acceso a plataformas de aprendizaje en línea</p> <p><b>Reconocer y Recompensar el Desarrollo</b></p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00
--------------------------------------	------------------------	--	---	---	--	----------------------	------------

			desfavorable, donde los empleados no se sienten valorados o apoyados, puede desincentivar el desarrollo profesional.	empleados, aumentando los costos de reclutamiento y capacitación.	<b>Profesional:</b> Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que invierten en su desarrollo.		
Ascensos	El 43% sostiene que nunca promueven los ascensos para línea de carrera	<p><b>Falta de Sistemas de Evaluación del Desempeño:</b> La ausencia de sistemas efectivos de evaluación del desempeño puede impedir que las empresas identifiquen a los empleados que están listos.</p> <p><b>Preferencia por la Contratación Externa:</b> Algunas empresas prefieren contratar talento externo en lugar de promover desde dentro.</p> <p><b>Falta de Programas de Desarrollo Profesional:</b> Muchas empresas no invierten en programas de</p>	<p><b>Reducción de la Competitividad:</b> La incapacidad para retener y desarrollar talento interno puede limitar la innovación y la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el mercado</p> <p><b>Disminución de la Moral y el Compromiso:</b> La falta de oportunidades de ascenso puede resultar en una fuerza laboral desmotivada y menos comprometida</p> <p><b>Falta de Continuidad del Liderazgo:</b> Sin un desarrollo interno adecuado, las</p>	<p><b>Fomentar una Cultura de Reconocimiento y Recompensa:</b> Crear una cultura de reconocimiento y recompensa que celebre los logros y el desarrollo. Esto puede incluir programas de incentivos.</p> <p><b>Desarrollar Programas de Mentoría y Capacitación:</b> Implementar programas de mentoría y capacitación para preparar a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p> <p><b>Implementar Sistemas de Evaluación del Desempeño Transparentes:</b> Establecer sistemas de evaluación del desempeño claros y transparentes que</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	

			desarrollo profesional que preparen a los empleados para roles de mayor responsabilidad.	empresas pueden enfrentar una escasez de líderes preparados para asumir roles críticos	permitan identificar a los empleados con alto potencial para ascensos.		
Valoración	El 33% manifiesta que nunca Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo	<p><b>Falta de Retroalimentación Continua:</b> La falta de retroalimentación continua puede hacer que los empleados no sepan si su trabajo es valorado hasta que sea demasiado tarde.</p> <p><b>Inconsistencia en el Reconocimiento:</b> El reconocimiento inconsistente, donde algunos empleados son valorados regularmente mientras que otros no, puede crear un sentido de injusticia en el trabajo.</p> <p><b>Falta de Reconocimiento Sincero y</b></p>	<p><b>Disminución del Compromiso:</b> Los empleados que no reciben reconocimiento regular y específico son menos propensos a estar comprometidos con su trabajo y la misión de la empresa.</p> <p><b>Baja Moral y Motivación:</b> La falta de reconocimiento significativo puede disminuir la moral y la motivación, lo que lleva a un rendimiento inferior.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo Negativo:</b> La percepción de favoritismo y la falta de retroalimentación pueden crear un ambiente de trabajo negativo, disminuyendo la colaboración</p>	<p><b>Utilizar Herramientas de Reconocimiento Digitales:</b> Adoptar herramientas y plataformas digitales que faciliten el reconocimiento entre empleados, como aplicaciones de reconocimiento y recompensas</p> <p><b>Realizar Evaluaciones de Desempeño Transparentes y Constructivas:</b> Implementar evaluaciones de desempeño que sean transparentes, constructivas y orientadas al desarrollo.</p> <p><b>Ofrecer Oportunidades</b></p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	

			<p><b>Específico:</b> El reconocimiento que no es sincero, específico o no se realiza de manera oportuna puede parecer superficial y poco auténtico.</p>		<p><b>de Desarrollo</b> Proveer oportunidades continuas de desarrollo como programas de capacitación</p>		
Salario	El 43% asegura que muy pocas veces se está satisfecho por el sueldo percibido	<p><b>Sueldos Inferiores al Promedio del Mercado:</b> Los empleados perciben que sus sueldos son inferiores al promedio del mercado para posiciones similares en otras empresas.</p> <p><b>Falta de Transparencia en las Estructuras Salariales:</b> La falta de transparencia en la estructura salarial de la empresa puede llevar a que los empleados no entiendan cómo se determina su compensación</p> <p><b>Escasas Oportunidades de</b></p>	<p>-Los sueldos no competitivos pueden resultar en la pérdida de talento valioso y aumentar los costos de contratación y capacitación para la empresa.</p> <p>-La percepción de inequidad en la compensación está altamente correlacionada con la disminución del compromiso y un aumento en el deseo de cambiar de empleo.</p> <p>-Esto puede afectar negativamente la cohesión del equipo</p> <p>La opacidad en las estructuras salariales puede generar desconfianza y sentimientos de injusticia entre los</p>	<p><b>Realizar Revisiones Salariales Regulares y Competitivas:</b> Implementar revisiones salariales periódicas para asegurarse de que los sueldos estén alineados con el mercado y sean competitivos.</p> <p><b>Ofrecer Beneficios Adicionales y Flexibles:</b> Proporcionar un paquete de beneficios atractivo el salario base. Esto puede incluir seguro médico, planes de retiro</p> <p><b>Crear</b></p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	

			<p><b>Incremento Salarial:</b> Las empresas que no ofrecen incrementos salariales regulares o significativos, ya sea a través de aumentos anuales, bonificaciones.</p>	<p>empleados. Esta desconfianza puede disminuir la moral y el compromiso</p>	<p><b>Oportunidades de Desarrollo y Promoción:</b> Ofrecer claras oportunidades de desarrollo y promoción dentro de la empresa. Esto incluye programas de capacitación, planes de carrera personalizados.</p>		
Condiciones laborales	El 33% manifiesta que nunca se busca mejorar condiciones laborales con uniformes	<p><b>Percepción de Alto Costo Inicial:</b> Las empresas pueden percibir que la inversión inicial para proporcionar uniformes es demasiado alta, especialmente para empresas pequeñas.</p> <p><b>Resistencia al Cambio:</b> por parte de la administración o los empleados puede ser un obstáculo. La introducción de uniformes ser vista como incensario.</p> <p><b>Falta de Políticas de Recursos</b></p>	<p><b>Imagen Corporativa Inconsistente:</b> Sin uniformes, los empleados pueden vestir de manera variada, lo que puede afectar negativamente la percepción de los clientes sobre la profesionalidad de la empresa.</p> <p><b>Riesgos de Seguridad Aumentados:</b> En algunos sectores, la falta de uniformes puede incrementar los riesgos de seguridad laboral, ya que los empleados pueden no estar adecuadamente</p>	<p><b>Realizar un Análisis de Necesidades y Preferencias de los Empleados:</b> Llevar a cabo encuestas y reuniones con los empleados para entender sus necesidades y preferencias respecto a los uniformes.</p> <p><b>Establecer Políticas Claras sobre el Uso de Uniformes:</b> comunicar políticas claras sobre el uso de los uniformes, incluyendo cuándo y cómo deben</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	

			<p><b>Humanos Estructuradas:</b> Las empresas pueden carecer de políticas estructuradas de recursos humanos que incluyan la implementación de uniformes como parte de su estrategia de mejora</p>	<p>protegidos para las tareas específicas. <b>Disminución de la Moral y el Sentido de Pertenencia:</b> La ausencia de uniformes puede afectar la moral de los empleados y su sentido de pertenencia</p>	<p>usarse, las expectativas de presentación y las responsabilidades de los empleados. <b>Promover los Beneficios de los Uniformes a través de la Comunicación Interna:</b> Utilizar canales de comunicación interna como boletines, reuniones y talleres para destacar los beneficios de los uniformes</p>		
--	--	--	---	---	--	--	--

## V. Discusión

**Objetivo específico N° 1: Describir las características de la mejora continua en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024.**

**Muestra en su visión dar un servicio de calidad:** El 80% de los trabajadores, manifestaron que siempre muestran en su visión como empresa brindar un servicio que sea de buena calidad (Tabla 1), estos resultados contrastan la investigación de Carrillo (2022) en su tesis denominada *gestión de calidad ISO17025:2017* en Escuela Politécnica Nacional en la universidad católica de Ecuador, donde se evidencia que el 40% de sus encuestados señalan que consideran dentro de su misión brindar un servicio de calidad es regularmente bueno, dentro de la empresa. Ortega (2021) menciona que ofrecer un servicio de calidad no solo satisface a los clientes, sino que también beneficia a la empresa en términos de reputación, diferenciación en el mercado, lealtad del cliente, reducción de costos y rentabilidad como pilares de la mejora continua. Todo esto resalta la importancia de evaluar y entender las diferentes percepciones sobre la calidad del servicio para poder implementar mejoras efectivas y alineadas con las expectativas tanto internas como externas.

**Existe compromiso plasmado en la misión:** El 43% de los colaboradores manifestaron que casi siempre considera que existe un compromiso que está plasmado con la misión de la empresa, resultados que difieren con el trabajo de investigación de Granda (2020) en su tesis *titulada Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una institución de educación superior*, en la universidad católica de Ecuador que sostiene que el 61 % de las empresas se preocupan porque exista un compromiso que vaya de la mano con la misión acorde a estas, Muñoz (2021) indica que la existencia de un compromiso explícito con la calidad en la misión de una empresa es de suma importancia. Este compromiso no solo establece un estándar claro y compartido por todos los miembros de la organización, sino que también guía las acciones y decisiones diarias hacia la mejora continua. Este contraste subraya la importancia de fortalecer el compromiso organizacional hacia la misión, ya que una mayor alineación puede conducir a una mejora en la calidad del servicio y en la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

**La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa:** el 43% del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces la imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa , esto se acercan con la tesis de Obando y Rojas (2019) en su *tesis Calidad de servicio y gestión de calidad en Intel*, en la Universidad Privada Antenor Orrego para lograr el

título de Administrador, el 40.23% de los encuestados señalan la imagen de marca esta reforzada por los valores en “Intel” Camargo (2018) asegura que La importancia de que la imagen de marca esté reforzada por los valores de la empresa radica en la coherencia y autenticidad que esto brinda. Cuando los valores corporativos son claramente reflejados en la imagen de marca, se genera confianza y credibilidad entre los consumidores, empleados y otros. Esta información es crucial para la marca de las empresas, ya que señala un área problemática que podría requerir soluciones o mejoras en términos de accesibilidad para los colaboradores o para aquellos que interactúan con la empresa en su interfaz.

**Capacitación a permanente a los colaboradores:** el 53% de los colaboradores manifestaron que las capacitaciones nunca ofrecen estabilidad laboral, resultados que se alejan de los resultados de la investigación de Naranjo (2019) en su tesis titulada *Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para Keyco*, en la universidad católica de Ecuador ,donde se observa que el 47% asegura que las empresas brindan capacitación al personal, la discrepancia entre los datos indica una divergencia en las percepciones sobre la capacitación en seguridad física en el lugar de trabajo, para la prevención de accidentes laborales. Esto subraya la importancia de capacitar cómo se formula la pregunta y cómo se interpreta la seguridad física a través de una adecuada capacitación. Cacho, Silva & Yengle (2019) señala que la capacitación en seguridad física en las instalaciones de la institución no solo es crucial para el bienestar de los empleados, sino que también influye en la productividad, la reputación, el cumplimiento normativo y la capacidad de atraer y retener talento.

**Objetivo específico N° 2: Identificar las características del control de calidad en la pequeña Empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo 2024.**

**Se cumple con la normatividad para controlar la calidad:** El 43% de los trabajadores, manifestaron que siempre cumplen con la normatividad para controlar la calidad, resultados que contrastan con la investigación de Carmen y Herrera (2020) en su tesis *Gestión de la calidad de la UGEL Paita*, en la Universidad Privada Antenor Orrego para lograr el título de Administrador quien menciona que el 75% de los empleados cumplen con la normativa pero un mejor control de calidad, Silva & Yengle (2019) Cumplir con la normatividad para controlar la calidad es crucial para las empresas por varias razones. Primero, garantiza que los productos o servicios

ofrecidos cumplen con estándares mínimos de calidad y seguridad, protegiendo así a los consumidores y manteniendo su confianza. Este contraste resalta la importancia de fortalecer el compromiso y la capacitación en el cumplimiento normativo, ya que un mayor nivel de adherencia puede mejorar significativamente los estándares de calidad, incrementar la eficiencia operativa y garantizar una mayor satisfacción del cliente.

**Utilizan la normativa para seguimiento de calidad:** el 43% del de los trabajadores manifestaron que nunca utilizan los recursos materiales en forma racional en la institución, inclusive aun persiguiendo la normativa para el aseguramiento de la calidad, esto difiere con la investigación de Naranjo (2019) en su tesis titulada *Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para Keyco*, en la universidad católica de Ecuador que señala que el 52% regularmente hace buen uso de la normativa para el aseguramiento de la calidad, Peiró (2020) el seguimiento normativo fomenta la transparencia y la responsabilidad, lo que puede aumentar la confianza de los consumidores y mejorar la reputación de la empresa. En última instancia, utilizar la normativa para el seguimiento de calidad no solo ayuda a mantener la conformidad legal, sino que también impulsa la mejora continua y la competitividad en el mercado. Esto resalta la necesidad de implementar medidas adicionales para promover el uso eficiente de los recursos y asegurar una plena adhesión a los estándares de calidad establecidos, lo que puede mejorar la eficiencia operativa y la efectividad de los procesos dentro de la institución.

**Se establecen funciones en el MOF:** el 43% del de los trabajadores manifestaron que en la institución nunca se establecen funciones en el MOF esto contrasta con la investigación de Naranjo (2019) que señala que el 52% regularme hace buen uso las funciones del MOF, Aguilar (2020) Establecer funciones en el Manual de Organización y Funciones (MOF) es fundamental para las empresas por varias razones clave. En primer lugar, define claramente las responsabilidades y roles de cada empleado dentro de la organización, lo que ayuda a evitar confusiones y superposiciones de funciones. Este contraste subraya la importancia de una estructura organizativa bien definida y actualizada, donde las funciones estén claramente especificadas en el MOF, ya que esto no solo mejora la eficiencia operativa y la coordinación entre equipos, sino que también facilita el desarrollo del personal y la toma de decisiones estratégicas basadas en roles y responsabilidades claras.

**Las actividades son coherentes con lo que señala el MOF:** el 33% de los trabajadores manifestaron que nunca la institución actividades son coherentes con lo que señala el MOF esto

contrasta con la investigación de López (2019) donde el 59.61% consideran que, la institución actividades son coherentes con lo que señala el MOF , García (2019) manifiesta que la alineación de los objetivos de la institución con la gestión de calidad no solo asegura la calidad de los productos y servicios, sino que también mejora la eficiencia, la satisfacción del cliente, la reputación y la competitividad en el mercado. Este enfoque también promueve la mejora continua, lo que es vital para el crecimiento y la longevidad de la empresa.

**Se establecen objetivos de calidad en el MOF:** el 43% del de los colaboradores manifestaron que nunca incorporan objetivos de calidad en el MOF en forma oficial según los objetivos estratégicos que contempla el MOF de la institución esto contrasta con la investigación de Naranjo (2019) que señala que el 52% regularmente hace buen uso de objetivos de calidad como parte de su manual de organización y funciones, Peiró (2020) que el seguimiento oficial de los objetivos en un MOF de una institución no solo tiene beneficios ambientales, sino que también impacta directamente en la eficiencia, los costos, la imagen corporativa y el cumplimiento normativo. Es una práctica clave para asegurar la calidad a largo plazo de la institución. la discrepancia entre los datos resalta la importancia de definir claramente los términos utilizados en las encuestas y cómo se percibe el uso racional de los recursos materiales asignados en el manual de organización y funciones. Esto sugiere la necesidad de una revisión interna del MOF para incorporar mejores objetivos y promover un uso más eficiente de lo normado en el MOF de la institución.

### **Objetivo específico 3: Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo 2024**

**Se busca mejorar el desarrollo profesional en ambientes adecuados:** El 43% de los trabajadores, manifestaron que muy pocas se busca mejorar el desarrollo profesional resultados que contradicen la investigación de Gonzales (2022) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en ISATEC*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, que me indica que el 76% de los colaboradores de ISATEC manifiesta casi siempre gusta el desarrollo profesional de sus empleados , Camargo (2019) menciona que mejorar el desarrollo profesional en ambientes adecuados es crucial para las empresas, ya que incrementa la productividad, retiene talento, y fomenta la motivación y satisfacción laboral. Un entorno de trabajo positivo y oportunidades de crecimiento profesional promueven la innovación y la adaptabilidad, manteniendo a la empresa competitiva en un mercado en constante cambio. Este contraste sugiere que la institución puede

aprender de las prácticas de ISATEC, implementando estrategias más efectivas para fomentar el desarrollo profesional. Adoptar enfoques similares podría mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, alineándose con los estándares más altos de gestión administrativa y calidad de servicio observados en organizaciones como ISATEC.

**Se promueve potenciar el talento en la profesión :** El 43% de los trabajadores manifestaron que nunca se promueve potenciar el talento en la profesión en la institución esto contrasta con Idrogo (2021) en su tesis *Gestión de calidad en el proceso de producción*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, para lograr el título de Contador, tuvo como finalidad analizar la evolución de la gestión de calidad, donde podemos observar que el 88% de los encuestados piensan que frecuentemente se promueve el desarrollo profesional, Gallardo (2019) Indica que es fundamental que la empresa promueva el desarrollo profesional de sus trabajadores para garantizar su crecimiento individual y el éxito colectivo de la organización. Al invertir en programas de capacitación y oportunidades de aprendizaje, la empresa no solo mejora las habilidades y competencias de su personal, sino que también fortalece su capacidad para innovar y adaptarse a los cambios del mercado. Esta disparidad sugiere la importancia de abordar las percepciones y prácticas internas dentro de la institución para alinearlas con estándares más elevados de gestión de calidad y desarrollo profesional.

**Se promueven los ascensos para línea de carrera:** El 33% de los entrevistados indicaron que nunca se promueven los ascensos para línea de carrera estos resultados se alejan de la tesis *Calidad de servicio en Generales Hermanos*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, para lograr el título de Administrador, que sostiene que el 55% de sus encuestados manifiesta que algunas veces se promueven ascensos en línea, García (2019) Promover ascensos para línea de carrera dentro de una empresa es crucial para fomentar el crecimiento profesional y la motivación de los empleados. Al ofrecer oportunidades de avance dentro de la organización, se reconoce y valora el desempeño y el compromiso de los trabajadores, lo que fortalece su lealtad hacia la empresa y reduce la rotación de personal. Esta discrepancia resalta la importancia de evaluar y mejorar las prácticas internas de promoción y desarrollo profesional en la empresa para alinearlas con estándares más altos de calidad de servicio y gestión de recursos humanos.

**Se siente satisfacción de las actividades laborales hecha:** El 43% señaló que nunca se siente satisfacción de las actividades laborales realizadas, esto contrasta con la investigación de Gonzales (2022) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en ISATEC*, donde se

observa que el 77,89% indica que casi siempre siente satisfacción al realizar las actividades dentro de la empresa, García (2019) Sentir satisfacción al realizar actividades dentro de una empresa es fundamental tanto para el bienestar personal como para el éxito organizacional. Cuando los empleados están satisfechos con sus tareas diarias, se sienten más motivados y comprometidos con su trabajo. Esta satisfacción se traduce en un aumento de la productividad y la calidad del trabajo realizado. Esta disparidad subraya la importancia de abordar las posibles causas de insatisfacción en la empresa, ya sea a través de mejoras en el ambiente laboral, reconocimiento del trabajo bien hecho, o ajustes en las responsabilidades laborales.

**Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo:** El 33% manifiesto que nunca siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo, resultados que se alejan de la investigación de Idrogo (2021) en su tesis *Gestión de calidad en el proceso de producción*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, para lograr el título de Contador, donde el 55% expresa que siempre se siente bien cuando valoran sus esfuerzos, Aguilar (2020) menciona es crucial que los trabajadores sientan satisfacción cuando son valorados en su empresa por varias razones. En primer lugar, el reconocimiento y la valoración del trabajo realizado fortalecen el sentido de pertenencia y la autoestima de los empleados, lo que aumenta su motivación y compromiso con la organización.

**Objetivo específico 4: Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024**

**Se detallan las políticas salariales de forma clara:** El 43% del total de los trabajadores manifestaron que nunca Se detallan las políticas salariales de forma clara, resultados que se acercan a los resultados de Gonzales (2022) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en ISATEC*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, para lograr el título de Administrador, donde se menciona que el 44% de los encuestados sienten que las políticas salariales no son claras, Según (Ortega, 2021) Detallar las políticas salariales de forma clara en las empresas es de suma importancia por varias razones. En primer lugar, proporciona transparencia y claridad a los empleados sobre cómo se determinan sus salarios, lo que promueve la equidad y evita malentendidos o conflictos relacionados con la remuneración. Esta falta de claridad puede generar confusiones, descontento y desconfianza entre los empleados, afectando negativamente su satisfacción laboral y su percepción de equidad dentro de la organización.

**Se está satisfecho por el sueldo percibido:** el 43% de los trabajadores manifestaron que muy

pocas veces se está satisfecho por el sueldo percibido. Resultados que coinciden con Cisneros & Clotilde (2021) en su tesis *Análisis de la Motivación Laboral en los Docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021* que el 43% casi nunca está satisfecho con el sueldo percibido según (López, 2019) indica que mantener a los clientes satisfechos con su sueldo es fundamental para el éxito de cualquier empresa por varias razones. En primer lugar, los clientes que están contentos con su sueldo tienen una mayor capacidad adquisitiva, lo que les permite gastar más en productos y servicios ofrecidos por la empresa. esta coincidencia subraya la importancia de abordar las preocupaciones salariales de los empleados para mejorar su satisfacción laboral y su compromiso con la organización.

**Se establecen incentivos y recompensas claramente:** el 33% de los trabajadores manifestaron que nunca se establecen incentivos y recompensas claramente, Resultados que se alejan de la investigación de Bendezú & Pacífico (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*, el 62% piensa que siempre la información que le brindan recompensas claras y veraz, Coromoto (2018) Establecer incentivos y recompensas claramente en las empresas es esencial por varias razones. En primer lugar, proporciona a los empleados un objetivo claro y tangible hacia el cual trabajar, lo que puede aumentar su motivación y compromiso con el rendimiento laboral. Cuando los empleados saben exactamente qué acciones o logros serán recompensados, están más inclinados a esforzarse por alcanzar esos objetivos. Esto subraya la importancia de que las empresas revisen y evalúen sus políticas salariales para garantizar que sean justas y competitivas, y para comunicar claramente estas políticas a los empleados. La satisfacción con el sueldo es un factor crucial en la satisfacción laboral general de los empleados.

**Se siente satisfecho con el espacio de trabajo asignado:** el 43% señaló que nunca se siente satisfecho con el espacio de trabajo asignado, resultados que se alejan de los resultados de Cisneros & Clotilde (2021) en su tesis *Análisis de la Motivación Laboral en los Docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021*, se observa que el 69% casi siempre se siente cómodo en su espacio de trabajo, Según (Ortega, 2021) Sentirse cómodo en su espacio de trabajo es crucial para el bienestar y el rendimiento de los empleados, así como para el éxito general de la empresa. Cuando los empleados se sienten cómodos en su entorno laboral, están más motivados, concentrados y productivos. Un espacio de trabajo cómodo y acogedor promueve la creatividad, la colaboración y la innovación entre los empleados, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y mejores resultados comerciales. Además, un ambiente laboral positivo

contribuye a la satisfacción y al compromiso de los empleados, lo que a su vez reduce la rotación de personal y aumenta la retención del talento. Además, sentirse cómodo en el espacio de trabajo puede mejorar la salud física y mental de los empleados, lo que a su vez puede reducir el ausentismo laboral y los costos relacionados con la atención médica. En resumen, crear un entorno de trabajo cómodo y agradable es fundamental para maximizar el potencial de los empleados y para el éxito a largo plazo de la empresa.

**Objetivo específico N° 5; Elaborar una propuesta de mejora en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa. Chiclayo, 2024.**

**Plan de mejora**

**1. Datos generales**

Razón Social: Institución educativa Emanuel

**2. Misión**

Brindar educación de calidad, integral y equitativa, cultivando el amor por el aprendizaje, fomentando el pensamiento crítico y preparando a nuestros estudiantes para ser ciudadanos responsables y exitosos en un mundo diverso y cambiante

**3. Visión**

Ser reconocidos como una institución educativa líder que inspira la excelencia académica, el desarrollo de habilidades para la vida y la formación de líderes éticos y comprometidos con la mejora continua de la sociedad.

**4. Objetivos**

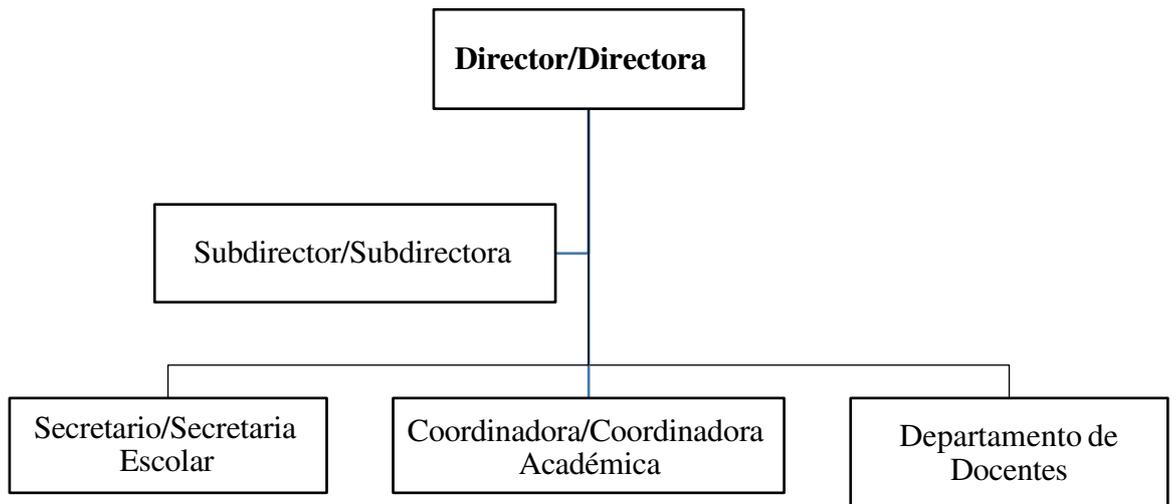
- Mejorar la gestión de calidad de la institución en un 75%.
- Mejorar el clima laboral en un 35%, con un plan de reconocimientos

**5. Productos y/o servicios**

- Educación Académica. incluyen educación preescolar, primaria

- Programas Curriculares
- Servicios de Biblioteca
- Tecnología Educativa
- Evaluación del rendimiento
- Servicios de Consejería
- Instalaciones Deportivas y Recreativas
- Programas de Desarrollo de Habilidades Sociales
- Programas de Intercambio Cultural
- Servicios de Salud Escolar

#### 6. Organigrama de la empresa



<b>Cargo</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener título profesional universitario o pedagógico.</li> <li>• Tener una antigüedad de al menos cinco años como funcionario de carrera en la función pública docente.</li> <li>• Haber impartido docencia directa como funcionario de carrera, durante un período de al menos cinco años, en alguna de las enseñanzas de las que ofrece el centro a que se opta.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la visión y dirección estratégica de la institución educativa, trabajando hacia metas a largo plazo y asegurando la alineación con la misión de la escuela.</li> <li>• Tomar decisiones importantes relacionadas con políticas, programas académicos, contratación de personal, presupuesto y otros aspectos cruciales para el funcionamiento del colegio.</li> <li>• Representar a la institución en redes educativas, asociaciones profesionales y eventos, manteniéndose actualizado sobre tendencias y mejores prácticas en educación.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>SUBDIRECTOR/SUBDIRECTORA</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura o Bachillerato en la Enseñanza Media o en la Enseñanza Técnico- Profesional afines a las características del centro educativo, y Licenciatura o Maestría en Administración Educativa o en Educación Técnica, o</li> <li>• Licenciatura o Bachillerato en una carrera afín con la enseñanza media o la Enseñanza Técnico-Profesional y Licenciatura o Maestría con estudios pedagógicos para ejercer la enseñanza o profesorado afín con su formación profesional y Licenciatura o Maestría en</li> <li>• Administración Educativa o Educación Técnica, y</li> <li>• Dos años de experiencia docente, o técnico- docente, o administrativo-docente obtenida en centros de enseñanza media o Enseñanza Técnico Profesional de III y IV Ciclos, o como Asistente de Asesoría y Supervisión o Asistente de Asesoría y Supervisión Indígena.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste al director del centro en la organización y dirección de las actividades administrativas, culturales, cívicas y sociales de la institución.</li> <li>• Vela por el mantenimiento y conservación del plantel educativo y por el buen aprovechamiento de los materiales, útiles y equipos de trabajo.</li> <li>• Promueve la proyección del centro educativo hacia la comunidad y de ésta a la institución.</li> <li>• Coordina y evalúa los resultados de los programas bajo su responsabilidad y recomienda al Director cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos institucionales.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>SECRETARIO/SECRETARIA ESCOLAR</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener formación específica en asistencia a la dirección.</li> <li>• Tener conocimientos sobre procesamiento de textos, herramientas ofimáticas y habilidades en TIC.</li> <li>• Ser muy organizado y capaz de dar prioridad a sus tareas.</li> <li>• Ser flexible y capaz de manejar varias tareas a la vez.</li> <li>• Adoptar un comportamiento tranquilo y tener sentido común.</li> <li>• Ser capaz de trabajar bajo presión.</li> <li>• Tener excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionan la secretaría de la escuela y organizan el correo entrante y saliente, el mantenimiento de registros, la atención al cliente y las fotocopias. En las escuelas más pequeñas, realizan este trabajo por sí mismos, mientras que, en los centros más grandes, pueden supervisar uno o más asistentes de secretaría.</li> <li>• Se encargan de la gestión administrativa y económica del centro, siguiendo las instrucciones de la dirección. Pueden elaborar el anteproyecto de presupuesto del centro docente, llevar la contabilidad y rendir cuentas ante las autoridades correspondientes.</li> <li>• Se ocupan de levantar el acta de las reuniones (los acuerdos y temas discutidos y aprobados en la reunión) y de dar fe de los acuerdos adoptados.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>COORDINADORA/COORDINADORA ACADÉMICA</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado mínimo de Licenciatura. Con cédula profesional tramitada, una ventaja tener un posgrado, maestría o doctorado.</li> <li>• Experiencia en proyectos y educación comunitaria, investigación académica aplicada. Siempre va a depender de la convocatoria en general se pide al menos seis años que puede ser acreditada con cargos directivos o en funciones administrativas, ya sea en instituciones públicas o privadas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	Contribuir al mejoramiento de los procesos claves de la gestión y práctica pedagógica de establecimientos de EMTP de la comuna de Arica, mediante el acompañamiento a equipos de UTP y docentes, desarrollando y fortaleciendo prácticas de planificación curricular, acción docente en el aula, retroalimentación formativa, implementación de metodologías de enseñanza basadas en la colaboración y metacognición, apoyo en la conducción de instancias de reflexión pedagógica y desarrollo profesional docente, seguimiento y monitoreo del aprendizaje de todos y todas las estudiantes, entre otras.
<b>Cargo</b>	<b>DOCENTES</b>
<b>Perfil</b>	El profesor titular y auxiliar contarán con las habilidades en el manejo de los saberes disciplinares y/o profesionales, así como su disposición, autoridad y tolerancia en el manejo de grupos de aprendizaje.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las características individuales (conocimientos, desarrollo cognitivo y emocional, intereses, experiencia, historial...) y grupales (coherencia, relaciones, afinidades, experiencia de trabajo en grupo...) de los estudiantes en los que se desarrolla su docencia.</li> <li>- Diagnosticar las necesidades de formación del colectivo de los estudiantes a los que se dirige la formación, teniendo en cuenta sus características y las exigencias legales y sociales.</li> <li>- Diseño del currículum: objetivos, contenidos, actividades, recursos, evaluación.</li> </ul> <p>En algunos casos puede ser conveniente prever distintos niveles en el logro de los objetivos.</p>

## 7. Diagnóstico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1 Tendencia positiva en los indicadores económicos del país, indicadores que muestran crecimiento en las distintas áreas de la economía.</p> <p>O2. Desarrollo de alianzas estratégicas con empresas del sector de servicios educativos.</p> <p>O3. Concepto de optar por educación superior en ascenso.</p> <p>O4. Pocos competidores en la categoría educativa en la localidad.</p> <p>O5. Empresas ubicadas en el entorno que podría convertirse en clientes potenciales.</p> <p>O6. Existencia de diversas ferias educativas.</p>	<p>A1. Presencia de gran número de instituciones educativas con productos sustitutos.</p> <p>A2. Estrategias agresivas que realicen los competidores actuales.</p> <p>A3. Incremento en el gasto por planilla de docentes.</p> <p>A4. Riesgo permanente de extorsión , robos y secuestros.</p> <p>A5. Reducción de la oferta de educación a distancia por parte de sunedu.</p> <p>A6. Desarrollo de diferentes tendencias educativas que generen productos sustitutos</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Personal de staff especializado.</p> <p>F2. Diversidad y calidad de parrillas educativas ofrecidas.</p> <p>F3. Calidad en la atención al cliente.</p> <p>F4. Rápida y oportuna atención.</p> <p>F5. Experiencia en el rubro educativo.</p> <p>F6. Convenios con entidades públicas y privadas.</p> <p>F7. Ubicación del local en zona de injerencia.</p>	<p><b>F – O</b></p> <p>FO1 Consolidar alianzas y convenios con empresas estratégicas que permitan lograr un posicionamiento de la institución educativa: Calidad, buena catedra, excelencia en el servicio educativo y un ambiente agradable. O3, O5, F1, F2, F3, F4 Mejorar los procesos de atención al cliente con el objetivo de lograr un mejor posicionamiento en el sector F3, O4.</p>	<p><b>F – A</b></p> <p>FA1 Fortalecer la innovación y calidad de los sílabos, así como potenciar el servicio al cliente para enfrentar estrategias agresivas que realicen los competidores actuales y no se afecte la demanda de los clientes. A2, A6, F1, F5</p> <p>FA2 Innovar la calidad de los servicios educativos con la finalidad de incrementar las ventas F2; O3.</p>

<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Planeamiento estratégico no formalizado.</p> <p>D2. El registro de la estructura de costos es deficiente y no permite sincerar la información</p> <p>D3. Equipamiento y decoración del local no alineados a la propuesta de mejora.</p> <p>D4. No existe una política de retención del talento humano.</p> <p>D5. Existe precariamente un sistema de evaluación de desempeño del personal.</p>	<p><b>D – O</b></p> <p>DO1 Potenciar la infraestructura, a fin de cumplir con la propuesta de valor de brindar un ambiente agradable como complemento a la calidad del servicio educativo y la oferta educativa de calidad. O3,05, D4, D3, D1</p> <p>DO2 Implementar un plan estratégico con la finalidad de generar un mejor compromiso y dirección a largo plazo D1, O6.</p>	<p><b>D – A</b></p> <p>DA1 Desarrollar estrategias de Marketing que fomenten a los clientes potenciales, a fin de lograr un posicionamiento que destaque por la propuesta de valor brindada. A2, A6, D1</p> <p>DA2 Mejorar las políticas de retención del talento humano con la finalidad de mejorar la motivación y compromiso de los colaboradores D4; A 2.</p>
---	--	---

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Visión	43% de los trabajadores manifestaron que casi siempre existe compromiso plasmado en la visión	<p><b>Falta de cultura organizacional orientada al cliente:</b> La institución no desarrolla una cultura que valore la calidad del servicio al cliente.</p> <p><b>Enfoque en la rentabilidad a corto plazo:</b> la institución esta principalmente enfocada en maximizar las ganancias a corto plazo pueden descuidar la calidad del servicio.</p> <p><b>Enfoque limitado en la visión estratégica:</b> la institución tiene una visión estratégica que se centra más en la expansión del mercado, la diversificación de productos o la eficiencia operativa.</p>	<p><b>Daño a la reputación:</b> La falta de un enfoque en la calidad puede dañar la reputación de la empresa, ya que los clientes insatisfechos son más propensos a compartir sus experiencias negativas</p> <p><b>Baja moral y compromiso del empleado:</b> Si los empleados no están capacitados ni motivados para brindar un servicio de calidad, su moral y compromiso pueden disminuir</p> <p><b>Desconexión con las expectativas del cliente:</b> Cuando la calidad del servicio no está integrada en la visión, puede haber una desconexión entre lo que la empresa ofrece y lo que los clientes esperan.</p>
Imagen de la empresa	el 43% del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa	<p><b>Enfoque limitado en los valores durante el proceso de comunicación de marca:</b> la institución centra sus esfuerzos de comunicación de marca en aspectos funcionales o tangibles de sus productos o servicios, en lugar de resaltar los valores de la empresa.</p> <p><b>Falta de integración de los valores en las operaciones diarias</b></p> <p><b>Sustentación:</b> Cuando los valores de la empresa no están integrados en las operaciones y prácticas diarias, se hace difícil para los empleados vivir y comunicar estos valores a los clientes.</p> <p><b>Desconexión entre el marketing y la cultura organizacional:</b> Esto significa que las campañas de marketing pueden no reflejar los valores internos de la empresa, creando una desconexión entre la imagen de marca proyectada y los valores de la organización.</p>	<p><b>Debilitamiento de la identidad de marca:</b> Sin una comunicación clara y consistente de los valores de la empresa, la identidad de marca puede volverse difusa y menos distintiva.</p> <p><b>Inconsistencia en la experiencia del cliente:</b> Si los empleados no están alineados con los valores de la empresa, la experiencia del cliente puede variar significativamente.</p> <p><b>Pérdida de autenticidad y credibilidad:</b> Cuando los consumidores perciben que la imagen de marca no está alineada con los valores de la empresa, pueden ver a la marca como poco auténtica, lo que disminuye su credibilidad.</p>

Control	El 43% muy pocas veces sostiene que Se cumple con la normativa para controlar calidad	<p><b>Desconocimiento o Mala Interpretación de las Normativas:</b> la mala interpretación de las normativas puede ser un problema común, donde las regulaciones son complejas y cambian frecuentemente.</p> <p><b>Falta de recursos y capacidades técnicas</b></p> <p><b>Sustentación:</b> esto puede carecer de los recursos financieros y técnicos necesarios para implementar y mantener los sistemas de control de calidad requeridos por la normativa.</p> <p><b>Falta de Capacitación y Competencia del Personal:</b> La insuficiente capacitación del personal en métodos y técnicas de control de calidad es una causa importante.</p>	<p><b>Sanciones legales y financieras:</b> La falta de cumplimiento con la normativa de calidad puede resultar en sanciones por parte de organismos reguladores, lo cual puede incluir multas</p> <p><b>Deterioro de la moral y el compromiso de los empleados:</b> Los empleados que trabajan en un entorno donde la calidad no es una prioridad pueden sentirse desmotivados y menos comprometidos</p> <p><b>Productos de baja calidad:</b> Sin los recursos adecuados para implementar controles de calidad efectivos, es más probable que las empresas produzcan bienes de menor calidad</p>
	Comunicación Organizacional	El 53% de los entrevistados afirman que nunca existe una comunicación organizacional dentro de la institución	<p><b>Falta de Liderazgo y Gestión Efectiva:</b> La falta de liderazgo es una causa principal de la deficiencia en la comunicación organizacional. Cuando los líderes no establecen canales de comunicación claros la información no fluye.</p> <p><b>Uso Insuficiente de Tecnología de Comunicación:</b> La falta de inversión en tecnología de comunicación, como plataformas de colaboración en línea, puede limitar la capacidad de los empleados para comunicarse.</p> <p><b>Estructura Organizacional Rígida:</b> Las estructuras organizacionales rígidas y jerárquicas pueden obstaculizar la</p>

			comunicación efectiva.
Desarrollo profesional	El 43% muy pocas veces busca mejorar su desarrollo profesional	<p><b>Falta de Oportunidades de Crecimiento:</b> La falta de oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa puede desmotivar a los empleados.</p> <p><b>Falta de Recursos y Apoyo:</b> La falta de recursos y apoyo para el desarrollo profesional, como programas de capacitación, mentoría, puede impedir que los empleados busquen mejorar sus habilidades.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo Desfavorable:</b> Un ambiente de trabajo tóxico o desfavorable, donde los empleados no se sienten valorados o apoyados, puede desincentivar el desarrollo profesional.</p>	<p><b>Menor Productividad y Competitividad:</b> Sin desarrollo profesional, los empleados no pueden mejorar sus habilidades, lo que afecta la productividad y la capacidad de la empresa para competir en el mercado.</p> <p><b>Baja Motivación y Compromiso:</b> Los empleados desmotivados y descomprometidos tienen un desempeño inferior y pueden contribuir menos a los objetivos organizacionales.</p> <p><b>Alta Rotación de Personal:</b> La falta de oportunidades de crecimiento puede llevar a una mayor rotación de empleados, aumentando los costos de reclutamiento y capacitación.</p>
Ascensos	El 43% sostiene que nunca promueven los ascensos para línea de carrera	<p><b>Falta de Sistemas de Evaluación del Desempeño:</b> La ausencia de sistemas efectivos de evaluación del desempeño puede impedir que las empresas identifiquen a los empleados que están listos.</p> <p><b>Preferencia por la Contratación Externa:</b> Algunas empresas prefieren contratar talento externo en lugar de promover desde dentro.</p> <p><b>Falta de Programas de Desarrollo Profesional:</b> Muchas empresas no invierten en programas de desarrollo profesional que preparen a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p>	<p><b>Reducción de la Competitividad:</b> La incapacidad para retener y desarrollar talento interno puede limitar la innovación y la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el mercado</p> <p><b>Disminución de la Moral y el Compromiso:</b> La falta de oportunidades de ascenso puede resultar en una fuerza laboral desmotivada y menos comprometida</p> <p><b>Falta de Continuidad del Liderazgo:</b> Sin un desarrollo interno adecuado, las empresas pueden enfrentar una escasez de líderes preparados para asumir roles críticos</p>

Valoración	El 33% manifiesta que nunca Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo	<p><b>Falta de Retroalimentación Continua:</b> La falta de retroalimentación continua puede hacer que los empleados no sepan si su trabajo es valorado hasta que sea demasiado tarde.</p> <p><b>Inconsistencia en el Reconocimiento:</b> El reconocimiento inconsistente, donde algunos empleados son valorados regularmente mientras que otros no, puede crear un sentido de injusticia en el trabajo.</p> <p><b>Falta de Reconocimiento Sincero y Específico:</b> El reconocimiento que no es sincero, específico o no se realiza de manera oportuna puede parecer superficial y poco auténtico.</p>	<p><b>Disminución del Compromiso:</b> Los empleados que no reciben reconocimiento regular y específico son menos propensos a estar comprometidos con su trabajo y la misión de la empresa.</p> <p><b>Baja Moral y Motivación:</b> La falta de reconocimiento significativo puede disminuir la moral y la motivación, lo que lleva a un rendimiento inferior.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo Negativo:</b> La percepción de favoritismo y la falta de retroalimentación pueden crear un ambiente de trabajo negativo, disminuyendo la colaboración</p>
Salario	El 43% asegura que muy pocas veces Se está satisfecho por el sueldo percibido	<p><b>Sueldos Inferiores al Promedio del Mercado:</b> Los empleados perciben que sus sueldos son inferiores al promedio del mercado para posiciones similares en otras empresas.</p> <p><b>Falta de Transparencia en las Estructuras Salariales:</b> La falta de transparencia en la estructura salarial de la empresa puede llevar a que los empleados no entiendan cómo se determina su compensación</p> <p><b>Escasas Oportunidades de Incremento Salarial:</b> Las empresas que no ofrecen incrementos salariales regulares o significativos, ya sea a través de aumentos anuales, bonificaciones.</p>	<p>-Los sueldos no competitivos pueden resultar en la pérdida de talento valioso y aumentar los costos de contratación y capacitación para la empresa.</p> <p>-La percepción de inequidad en la compensación está altamente correlacionada con la disminución del compromiso y un aumento en el deseo de cambiar de empleo.</p> <p>-Esto puede afectar negativamente la cohesión del equipo</p> <p>La opacidad en las estructuras salariales puede generar desconfianza y sentimientos de injusticia entre los empleados. Esta desconfianza puede disminuir la moral y el compromiso</p>

Condiciones laborales	El 33% manifiesta que nunca se busca mejorar condiciones laborales con uniformes	<p><b>Percepción de Alto Costo Inicial:</b> Las empresas pueden percibir que la inversión inicial para proporcionar uniformes es demasiado alta, especialmente para empresas pequeñas.</p> <p><b>Resistencia al Cambio:</b> por parte de la administración o los empleados puede ser un obstáculo. La introducción de uniformes ser vista como incensario.</p> <p><b>Falta de Políticas de Recursos Humanos Estructuradas:</b> Las empresas pueden carecer de políticas estructuradas de recursos humanos que incluyan la implementación de uniformes como parte de su estrategia de mejor</p>	<p><b>Imagen Corporativa Inconsistente:</b> Sin uniformes, los empleados pueden vestir de manera variada, lo que puede afectar negativamente la percepción de los clientes sobre la profesionalidad de la empresa.</p> <p><b>Riesgos de Seguridad Aumentados:</b> En algunos sectores, la falta de uniformes puede incrementar los riesgos de seguridad laboral, ya que los empleados pueden no estar adecuadamente protegidos para las tareas específicas.</p> <p><b>Disminución de la Moral y el Sentido de Pertenencia:</b> La ausencia de uniformes puede afectar la moral de los empleados y su sentido de pertenencia</p>
-----------------------	--	--	---

## 9. Problemas

Problema	Causa
43% de los trabajadores manifestaron que casi siempre existe compromiso plasmado en la visión	<p><b>Falta de cultura organizacional orientada al cliente:</b> La institución no desarrolla una cultura que valore la calidad del servicio al cliente.</p> <p><b>Enfoque en la rentabilidad a corto plazo:</b> la institución esta principalmente enfocada en maximizar las ganancias a corto plazo puede descuidar la calidad del servicio.</p> <p><b>Enfoque limitado en la visión estratégica:</b> la institución tiene una visión estratégica que se centra más en la expansión del mercado, la diversificación de productos o la eficiencia operativa.</p>
el 43% del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa	<p><b>Enfoque limitado en los valores durante el proceso de comunicación de marca:</b> la institución centra sus esfuerzos de comunicación de marca en aspectos funcionales o tangibles de sus productos o servicios, en lugar de resaltar los valores de la empresa.</p> <p><b>Falta de integración de los valores en las operaciones diarias</b></p> <p><b>Sustentación:</b> Cuando los valores de la empresa no están integrados en las operaciones y prácticas diarias, se hace difícil para los empleados vivir y comunicar estos valores a los clientes.</p> <p><b>Desconexión entre el marketing y la cultura organizacional:</b> Esto significa que las campañas</p>

	de marketing pueden no reflejar los valores internos de la empresa, creando una desconexión entre la imagen de marca proyectada y los valores de la organización.
El 43% muy pocas veces sostiene que Se cumple con la normativa para controlar calidad	<p><b>Desconocimiento o Mala Interpretación de las Normativas:</b> la mala interpretación de las normativas puede ser un problema común, donde las regulaciones son complejas y cambian frecuentemente.</p> <p><b>Falta de recursos y capacidades técnicas</b>  <b>Sustentación:</b> esto puede carecer de los recursos financieros y técnicos necesarios para implementar y mantener los sistemas de control de calidad requeridos por la normativa.</p> <p><b>Falta de Capacitación y Competencia del Personal:</b> La insuficiente capacitación del personal en métodos y técnicas de control de calidad es una causa importante.</p>
Comunicación Organizacional	El 53% de los entrevistados afirman que nunca existe una comunicación organizacional dentro de la institución
El 43% muy pocas veces busca mejorar su desarrollo profesional	<p><b>Falta de Oportunidades de Crecimiento:</b> La falta de oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa puede desmotivar a los empleados.</p> <p><b>Falta de Recursos y Apoyo:</b> La falta de recursos y apoyo para el desarrollo profesional, como programas de capacitación, mentoría, puede impedir que los empleados busquen mejorar sus habilidades.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo Desfavorable:</b> Un ambiente de trabajo tóxico o desfavorable, donde los empleados no se sienten valorados o apoyados, puede desincentivar el desarrollo profesional.</p>
El 43% sostiene que nunca promueven los ascensos para línea de carrera	<p><b>Falta de Sistemas de Evaluación del Desempeño:</b> La ausencia de sistemas efectivos de evaluación del desempeño puede impedir que las empresas identifiquen a los empleados que están listos.</p> <p><b>Preferencia por la Contratación Externa:</b> Algunas empresas prefieren contratar talento externo en lugar de promover desde dentro.</p> <p><b>Falta de Programas de Desarrollo Profesional:</b> Muchas empresas no invierten en programas de desarrollo profesional que preparen a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p>

<p>El 33% manifiesta que nunca Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo</p>	<p><b>Falta de Retroalimentación Continua:</b> La falta de retroalimentación continua puede hacer que los empleados no sepan si su trabajo es valorado hasta que sea demasiado tarde.</p> <p><b>Inconsistencia en el Reconocimiento:</b> El reconocimiento inconsistente, donde algunos empleados son valorados regularmente mientras que otros no, puede crear un sentido de injusticia en el trabajo.</p> <p><b>Falta de Reconocimiento Sincero y Específico:</b> El reconocimiento que no es sincero, específico o no se realiza de manera oportuna puede parecer superficial y poco auténtico.</p>
<p>El 43% asegura que muy pocas veces Se está satisfecho por el sueldo percibido</p>	<p><b>Sueldos Inferiores al Promedio del Mercado:</b> Los empleados perciben que sus sueldos son inferiores al promedio del mercado para posiciones similares en otras empresas.</p> <p><b>Falta de Transparencia en las Estructuras Salariales:</b> La falta de transparencia en la estructura salarial de la empresa puede llevar a que los empleados no entiendan cómo se determina su compensación</p> <p><b>Escasas Oportunidades de Incremento Salarial:</b> Las empresas que no ofrecen incrementos salariales regulares o significativos, ya sea a través de aumentos anuales, bonificaciones.</p>
<p>El 33% manifiesta que nunca Se busca mejorar condiciones laborales con uniformes</p>	<p><b>Percepción de Alto Costo Inicial:</b> Las empresas pueden percibir que la inversión inicial para proporcionar uniformes es demasiado alta, especialmente para empresas pequeñas.</p> <p><b>Resistencia al Cambio:</b> por parte de la administración o los empleados puede ser un obstáculo. La introducción de uniformes ser vista como incensario.</p> <p><b>Falta de Políticas de Recursos Humanos Estructuradas:</b> Las empresas pueden carecer de políticas estructuradas de recursos humanos que incluyan la implementación de uniformes como parte de su estrategia de mejor</p>

## 10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Visión	43% de los trabajadores manifestaron que casi siempre existe compromiso plasmado en la visión	<p><b>Integrar la calidad del servicio en la misión y visión de la empresa:</b> Redefinir la misión y visión de la empresa para que incluyan el compromiso con un servicio de calidad.</p> <p><b>Capacitación continua y desarrollo de</b></p>

		<p><b>empleados:</b> Implementar programas de capacitación continua para los empleados, enfocándose en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación del cliente:</b> Desarrollar e implementar sistemas robustos para recolectar y analizar retroalimentación de los clientes de manera continua.</p>
Imagen de la empresa	el 43% del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces La imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa	<p><b>Capacitación continua de empleados sobre los valores de la empresa:</b> Desarrollar programas de capacitación continua para los empleados que se centren en los valores de la empresa y cómo aplicarlos en su trabajo diario.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación y reconocimiento:</b> Establecer sistemas para recolectar retroalimentación de clientes y empleados sobre cómo se están viviendo y percibiendo los valores de la empresa.</p> <p><b>Integrar los valores en todas las comunicaciones de la marca:</b> Asegurarse de que todos los mensajes de marketing y comunicación reflejen consistentemente los valores fundamentales de la empresa.</p>
Control	El 43% muy pocas veces sostiene que Se cumple con la normativa para controlar calidad	<p><b>Implementación de Auditorías Internas y Externas:</b> Establecer un calendario regular de auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control de calidad.</p> <p><b>Inversión en Tecnología y Automatización</b> <b>Acción:</b> Invertir en tecnología avanzada y para el monitoreo y control de calidad, como sistemas de inspección por visión.</p> <p><b>Inversión en Capacitación y Formación:</b> Implementar programas de capacitación para todos los niveles, enfocados en las normativas de control de calidad</p>
Comunicación Organizacional	El 53% de los entrevistados afirman que nunca existe una comunicación organizacional dentro de la institución	<p><b>Establecer Protocolos de Comunicación Claros:</b> Desarrollar y documentar protocolos de comunicación claros, que incluyan procedimientos para la comunicación interna y externa, manejo de crisis, y flujos de información.</p> <p><b>Implementar Canales de Comunicación Eficientes:</b> Adoptar herramientas y plataformas tecnológicas de comunicación, como software y plataformas de colaboración</p> <p><b>Fomentar una Cultura de Comunicación Abierta:</b> Establecer políticas que promuevan la transparencia y la comunicación como reuniones regulares de equipo, boletines informativos</p>
Desarrollo profesional	El 43% muy pocas veces busca mejorar su desarrollo profesional	<p><b>Establecer Programas de Mentoría y Coaching:</b> Desarrollar programas de mentoría y coaching que conecten a los empleados con líderes y expertos</p>

		<p>dentro de la organización para el desarrollo</p> <p><b>Proveer Recursos y Apoyo para la Capacitación Continua:</b> Ofrecer recursos y apoyo para la capacitación continua, como financiamiento para cursos, acceso a plataformas de aprendizaje en línea</p> <p><b>Reconocer y Recompensar el Desarrollo Profesional:</b> Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que invierten en su desarrollo.</p>
Ascensos	El 43% sostiene que nunca promueven los ascensos para línea de carrera	<p><b>Fomentar una Cultura de Reconocimiento y Recompensa:</b>          Crear una cultura de reconocimiento y recompensa que celebre los logros y el desarrollo. Esto puede incluir programas de incentivos.</p> <p><b>Desarrollar Programas de Mentoría y Capacitación:</b>          Implementar programas de mentoría y capacitación para preparar a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p> <p><b>Implementar Sistemas de Evaluación del Desempeño Transparentes:</b> Establecer sistemas de evaluación del desempeño claros y transparentes que permitan identificar a los empleados con alto potencial para ascensos.</p>
Valoración	El 33% manifiesta que nunca Se siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo	<p><b>Utilizar Herramientas de Reconocimiento Digitales:</b> Adoptar herramientas y plataformas digitales que faciliten el reconocimiento entre empleados, como aplicaciones de reconocimiento y recompensas</p> <p><b>Realizar Evaluaciones de Desempeño Transparentes y Constructivas:</b>          Implementar evaluaciones de desempeño que sean transparentes, constructivas y orientadas al desarrollo.</p> <p><b>Ofrecer Oportunidades de Desarrollo</b>          Proveer oportunidades continuas de desarrollo como programas de capacitación</p>
Salario	El 43% asegura que muy pocas veces Se está satisfecho por el sueldo percibido	<p><b>Realizar Revisiones Salariales Regulares y Competitivas:</b> Implementar revisiones salariales periódicas para asegurarse de que los sueldos estén alineados con el mercado y sean competitivos.</p> <p><b>Ofrecer Beneficios Adicionales y Flexibles:</b>          Proporcionar un paquete de beneficios atractivo el salario base. Esto puede incluir seguro médico, planes de retiro</p> <p><b>Crear Oportunidades de Desarrollo y Promoción:</b>          Ofrecer claras oportunidades de desarrollo y promoción dentro de la empresa. Esto incluye programas de capacitación, planes de carrera personalizados.</p>

Condiciones laborales	El 33% manifiesta que nunca se busca mejorar condiciones laborales con uniformes	<p><b>Realizar un Análisis de Necesidades y Preferencias de los Empleados:</b> Llevar a cabo encuestas y reuniones con los empleados para entender sus necesidades y preferencias respecto a los uniformes.</p> <p><b>Establecer Políticas Claras sobre el Uso de Uniformes:</b> comunicar políticas claras sobre el uso de los uniformes, incluyendo cuándo y cómo deben usarse, las expectativas de presentación y las responsabilidades de los empleados.</p> <p><b>Promover los Beneficios de los Uniformes a través de la Comunicación Interna:</b> Utilizar canales de comunicación interna como boletines, reuniones y talleres para destacar los beneficios de los uniformes</p>
-----------------------	--	--

## 11. Recursos para la implementación de las estrategias

ESTRATEGIA	Responsables	Presupuesto	Tecnológicos	Tiempo
<p><b>Integrar la calidad del servicio en la misión y visión de la empresa:</b> Redefinir la misión y visión de la empresa para que incluyan el compromiso con un servicio de calidad.</p> <p><b>Capacitación continua y desarrollo de empleados:</b> Implementar programas de capacitación continua para los empleados, enfocándose en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación del cliente:</b> Desarrollar e implementar sistemas robustos para recolectar y analizar retroalimentación de los clientes de manera continua.</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectors.	15 días

<p><b>Capacitación continua de empleados sobre los valores de la empresa:</b> Desarrollar programas de capacitación continua para los empleados que se centren en los valores de la empresa y cómo aplicarlos en su trabajo diario.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación y reconocimiento:</b> Establecer sistemas para recolectar retroalimentación de clientes y empleados sobre cómo se están viviendo y percibiendo los valores de la empresa.</p> <p><b>Integrar los valores en todas las comunicaciones de la marca:</b> Asegurarse de que todos los mensajes de marketing y comunicación reflejen consistentemente los valores fundamentales de la empresa.</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectors.	15 días
<p><b>Implementación de Auditorías Internas y Externas:</b> Establecer un calendario regular de auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control de calidad.</p> <p><b>Inversión en Tecnología y Automatización</b> <b>Acción:</b> Invertir en tecnología avanzada y para el monitoreo y control de calidad, como sistemas de inspección por visión.</p> <p><b>Inversión en Capacitación y Formación:</b> Implementar programas de capacitación para todos los niveles, enfocados en las normativas de control de calidad</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectors.	20 días
<p><b>Establecer Protocolos de Comunicación Claros:</b> Desarrollar y documentar protocolos de comunicación claros, que incluyan procedimientos para la comunicación interna y externa, manejo de crisis, y flujos de información.</p> <p><b>Implementar Canales de Comunicación Eficientes:</b> Adoptar herramientas y plataformas tecnológicas de comunicación, como software y plataformas de colaboración</p> <p><b>Fomentar una Cultura de</b></p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectors.	30 días

<p><b>Comunicación Abierta:</b> Establecer políticas que promuevan la transparencia y la comunicación como reuniones regulares de equipo, boletines informativos</p>				
<p><b>Establecer Programas de Mentoría y Coaching:</b> Desarrollar programas de mentoría y coaching que conecten a los empleados con líderes y expertos dentro de la organización para el desarrollo</p> <p><b>Proveer Recursos y Apoyo para la Capacitación Continua:</b> Ofrecer recursos y apoyo para la capacitación continua, como financiamiento para cursos, acceso a plataformas de aprendizaje en línea</p> <p><b>Reconocer y Recompensar el Desarrollo Profesional:</b> Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que invierten en su desarrollo.</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectores.	30 días
<p><b>Fomentar una Cultura de Reconocimiento y Recompensa:</b> Crear una cultura de reconocimiento y recompensa que celebre los logros y el desarrollo. Esto puede incluir programas de incentivos.</p> <p><b>Desarrollar Programas de Mentoría y Capacitación:</b> Implementar programas de mentoría y capacitación para preparar a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p> <p><b>Implementar Sistemas de Evaluación del Desempeño Transparentes:</b> Establecer sistemas de evaluación del desempeño claros y transparentes que permitan identificar a los empleados con alto potencial para ascensos.</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectores.	30 días
<p><b>Utilizar Herramientas de Reconocimiento Digitales:</b> Adoptar herramientas y plataformas digitales que faciliten el reconocimiento entre empleados, como aplicaciones de reconocimiento y recompensas</p> <p><b>Realizar Evaluaciones de Desempeño Transparentes y Constructivas:</b> Implementar evaluaciones de desempeño que sean transparentes, constructivas y orientadas al</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectores.	30 días

<p>desarrollo.</p> <p><b>Ofrecer Oportunidades de Desarrollo</b>  Proveer oportunidades continuas de desarrollo como programas de capacitación</p>				
<p><b>Realizar Revisiones Salariales Regulares y Competitivas:</b>  Implementar revisiones salariales periódicas para asegurarse de que los sueldos estén alineados con el mercado y sean competitivos.</p> <p><b>Ofrecer Beneficios Adicionales y Flexibles:</b> Proporcionar un paquete de beneficios atractivo el salario base. Esto puede incluir seguro médico, planes de retiro</p> <p><b>Crear Oportunidades de Desarrollo y Promoción:</b>  Ofrecer claras oportunidades de desarrollo y promoción dentro de la empresa. Esto incluye programas de capacitación, planes de carrera personalizados.</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectores.	30 días
<p><b>Realizar un Análisis de Necesidades y Preferencias de los Empleados:</b> Llevar a cabo encuestas y reuniones con los empleados para entender sus necesidades y preferencias respecto a los uniformes.</p> <p><b>Establecer Políticas Claras sobre el Uso de Uniformes:</b> comunicar políticas claras sobre el uso de los uniformes, incluyendo cuándo y cómo deben usarse, las expectativas de presentación y las responsabilidades de los empleados.</p> <p><b>Promover los Beneficios de los Uniformes a través de la Comunicación Interna:</b> Utilizar canales de comunicación interna como boletines, reuniones y talleres para destacar los beneficios de los uniformes</p>	Gerente/ colaborador	s/2,000.00	Computadoras, proyectores.	30 días

### Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha Inicio	Termino	Año 2024																
				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	<p><b>Integrar la calidad del servicio en la misión y visión de la empresa:</b> Redefinir la misión y visión de la empresa para que incluyan el compromiso con un servicio de calidad.</p> <p><b>Capacitación continua y desarrollo de empleados:</b> Implementar programas de capacitación continua para los empleados, enfocándose en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación del cliente:</b> Desarrollar e implementar sistemas robustos para recolectar y analizar retroalimentación de los clientes de manera continua.</p>	01-09-24	15-09-24																	
2	<p><b>Capacitación continua de empleados sobre los valores de la empresa:</b> Desarrollar programas de capacitación continua para los empleados que se centren en los valores de la empresa y cómo aplicarlos en su trabajo diario.</p> <p><b>Implementar sistemas de retroalimentación y reconocimiento:</b> Establecer sistemas para recolectar retroalimentación de clientes y empleados sobre cómo se están</p>	15-09-24	15-09-24																	

	<p>viviendo y percibiendo los valores de la empresa.</p> <p><b>Integrar los valores en todas las comunicaciones de la marca:</b> Asegurarse de que todos los mensajes de marketing y comunicación reflejen consistentemente los valores fundamentales de la empresa.</p>																		
3	<p><b>Implementación de Auditorías Internas y Externas:</b> Establecer un calendario regular de auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control de calidad.</p> <p><b>Inversión en Tecnología y Automatización</b> <b>Acción:</b> Invertir en tecnología avanzada y para el monitoreo y control de calidad, como sistemas de inspección por visión.</p> <p><b>Inversión en Capacitación y Formación:</b> Implementar programas de capacitación para todos los niveles, enfocados en las normativas de control de calidad</p>	01-10-24	15-10-24					x	x										

	<p><b>Establecer Protocolos de Comunicación Claros:</b> Desarrollar y documentar protocolos de comunicación claros, que incluyan procedimientos para la comunicación interna y externa, manejo de crisis, y flujos de información.</p> <p><b>Implementar Canales de Comunicación Eficientes:</b> Adoptar herramientas y plataformas tecnológicas de comunicación, como software y plataformas de colaboración</p> <p><b>Fomentar una Cultura de Comunicación Abierta:</b> Establecer políticas que promuevan la transparencia y la comunicación como reuniones regulares de equipo, boletines informativos</p>																			
4	<p><b>Establecer Programas de Mentoría y Coaching:</b> Desarrollar programas de mentoría y coaching que conecten a los empleados con líderes y expertos dentro de la organización para el desarrollo</p> <p><b>Proveer Recursos y Apoyo para la Capacitación Continua:</b> Ofrecer recursos y apoyo para la capacitación continua, como financiamiento para cursos, acceso a plataformas de aprendizaje en línea</p> <p><b>Reconocer y Recompensar el Desarrollo Profesional:</b> Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que</p>	15-10-24	30-11-24							x	x	x	x	x	x	x				

	invierten en su desarrollo.																						
5	<p><b>Fomentar una Cultura de Reconocimiento y Recompensa:</b>  Crear una cultura de reconocimiento y recompensa que celebre los logros y el desarrollo. Esto puede incluir programas de incentivos.</p> <p><b>Desarrollar Programas de Mentoría y Capacitación:</b>  Implementar programas de mentoría y capacitación para preparar a los empleados para roles de mayor responsabilidad.</p> <p><b>Implementar Sistemas de Evaluación del Desempeño Transparentes:</b>  Establecer sistemas de evaluación del desempeño claros y transparentes que permitan identificar a los empleados con alto potencial para ascensos.</p>	01-12-24	30-12-24															x	x	x	x		
6	<p><b>Utilizar Herramientas de Reconocimiento Digitales:</b> Adoptar herramientas y plataformas digitales que faciliten el reconocimiento entre empleados, como aplicaciones de reconocimiento y recompensas</p> <p>Realizar <b>Evaluaciones de Desempeño Transparentes y Constructivas:</b> Implementar evaluaciones de desempeño que sean transparentes, constructivas y orientadas al desarrollo.</p> <p><b>Ofrecer Oportunidades de Desarrollo</b>  Proveer oportunidades continuas de desarrollo como programas de capacitación</p>	01-12-24	30-12-24																	x	x	x	x

7	<p><b>Realizar Revisiones Salariales Regulares y Competitivas:</b> Implementar revisiones salariales periódicas para asegurarse de que los sueldos estén alineados con el mercado y sean competitivos.</p> <p><b>Ofrecer Beneficios Adicionales y Flexibles:</b> Proporcionar un paquete de beneficios atractivo el salario base. Esto puede incluir seguro médico, planes de retiro</p> <p><b>Crear Oportunidades de Desarrollo y Promoción:</b> Ofrecer claras oportunidades de desarrollo y promoción dentro de la empresa. Esto incluye programas de capacitación, planes de carrera personalizados.</p>	01-12-24	30-12-24											
8	<p><b>Realizar un Análisis de Necesidades y Preferencias de los Empleados:</b> Llevar a cabo encuestas y reuniones con los empleados para entender sus necesidades y preferencias respecto a los uniformes.</p> <p><b>Establecer Políticas Claras sobre el Uso de Uniformes:</b> Comunicar políticas claras sobre el uso de los uniformes, incluyendo cuándo y cómo deben usarse, las expectativas de presentación y las responsabilidades de los empleados.</p> <p><b>Promover los Beneficios de los Uniformes a través de la Comunicación Interna:</b></p>	01-12-24	30-12-24											

	Utilizar canales de comunicación interna como boletines, reuniones y talleres para destacar los beneficios de los uniformes																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## VI. Conclusiones

Se formuló una propuesta para mejorar la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa, institución educativa privada Emanuel, en Santa Rosa, Chiclayo, para el año 2024. Esta iniciativa busca implementar estrategias que optimicen la gestión de calidad y la motivación laboral, con el objetivo de potenciar el desempeño, la productividad y el compromiso del personal.

La mayoría de los entrevistados sostienen, que siempre muestran en su visión como empresa brindar un servicio que sea de buena calidad, por otro lado la minoría de los colaboradores manifestaron que siempre considera que existe un compromiso que está plasmado con la misión de la empresa, sin embargo la minoría del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces la imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa, finalmente la mayoría de los colaboradores manifestaron que las capacitaciones nunca ofrecen estabilidad laboral.

La minoría de los trabajadores, manifestaron que siempre cumplen con la normatividad para controlar la calidad, la minoría de los trabajadores manifestaron que nunca utilizan los recursos materiales en forma racional en la institución, así mismo la minoría también señala que en la institución nunca se establecen funciones en el MOF de igual forma indicaron que nunca las actividades de la institución son coherentes con lo que señala el MOF, finalmente la minoría de los colaboradores manifestaron que nunca incorporan objetivos de calidad en el MOF en forma oficial según los objetivos estratégicos que contempla el MOF de la institución.

La minoría de los trabajadores, manifestaron que muy pocas se busca mejorar el desarrollo profesional de igual forma indicaron que nunca se promueve potenciar el talento en la profesión, por otro lado, la minoría de los entrevistados sostienen que nunca se promueven los ascensos para línea de carrera y que nunca siente satisfacción de las actividades laborales que realiza, finalmente la minoría también señala que muy pocas veces siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo.

La minoría del total de los trabajadores manifestaron que nunca se detallan las políticas salariales de forma clara, por otro la minoría también sostiene que muy pocas veces se está satisfecho por el sueldo percibido dentro de la institución, la minoría de los entrevistados indico que nunca se establecen incentivos y recompensas claramente así como también señala que nunca se siente satisfecho con el espacio de trabajo asignado, finalmente la minoría afirma que nunca se busca mejorar condiciones laborales con uniformes.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa a través de estrategias de gestión de calidad y motivación laboral; dicha propuesta se elaboró, debido a que la empresa en estudio evidenció los siguientes problemas: En la pequeña empresa Emanuel de Santa Rosa, Chiclayo, muy pocas veces la imagen de marca está reforzada por los valores de la empresa y que muy pocas veces se cumple con la normativa para controlar calidad. Además, no existe una comunicación organizacional dentro de la institución, y los trabajadores sienten satisfacción ni lo valoran su esfuerzo en la institución.

## **VII. Recomendaciones**

Realizar nuevas investigaciones sobre la gestión de calidad y la motivación laboral en la institución educativa privada Emanuel en Santa Rosa, Chiclayo. El objetivo es identificar problemas adicionales que puedan estar obstaculizando el desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la institución en el sector educativo. Estas investigaciones serán clave para diseñar estrategias más efectivas y asegurar un entorno laboral que favorezca tanto el desempeño de los empleados como el éxito a largo plazo de la organización.

Realizar un análisis profundo de la percepción de sus empleados y se trabaje en alinear la misión y los valores corporativos con la imagen de marca y las prácticas laborales. Es fundamental desarrollar programas de capacitación que no solo mejoren las habilidades, sino que también ofrezcan una mayor estabilidad laboral.

Fomentar el uso racional de los recursos materiales y garantizar el cumplimiento de la normatividad para controlar la calidad. Además, se deben incorporar oficialmente objetivos de calidad en el MOF y realizar capacitaciones que refuercen la importancia de estos objetivos, promoviendo así una cultura organizacional orientada a la calidad y la eficiencia.

Implementar programas de desarrollo profesional y promoción de talento que sean más efectivos y visibles. Es crucial establecer un sistema de ascensos basado en méritos que motive a los empleados a aspirar a avanzar en su carrera dentro de la organización. Además, fomentar una cultura de reconocimiento y valoración del esfuerzo contribuirá significativamente a la satisfacción laboral.

Implementar un sistema de incentivos y recompensas bien definido también puede aumentar la motivación y el desempeño. Mejorar el espacio de trabajo y proporcionar uniformes adecuados contribuirá a un entorno laboral más cómodo y profesional. Estas acciones no solo mejorarán la satisfacción de los empleados, sino que también promoverán un mayor compromiso y productividad.

- Implementar la propuesta de mejora que fue elaborada en base a los resultados de la investigación. De esta manera, se propone: reforzar la imagen de marca a través de la alineación con los valores de la empresa; asegurar el cumplimiento de la normativa de control de calidad; establecer una comunicación organizacional efectiva; y desarrollar programas que reconozcan el esfuerzo de los trabajadores para su satisfacción laboral.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Albinagorta, R (2022) Plan de gestión de calidad para el conjunto habitacional de interés social, Villa Marina IV etapa - Alto Salaverry. Tesis. UPAO. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9899>
- Alvarado, F. (2015). Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4624>
- Álvarez, J., & Barreto, F. J. (2019). Las dimensiones de la motivación de logro y su influencia en rendimiento académico de estudiantes de preparatoria. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 1(3), 73-83. Retrieved 8 de junio de 2021, from <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/91/71>
- Anastacio, C. & A., García, J. y MEGO, O. (2020) Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Rev. Tzhoecoen*. Octubre - diciembre 2020. Vol. 12 / N° 4, pp. 436-448 - ISSN: 1997-8731
- Arribasplata, N (2022) Motivación laboral y engagement en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo. Tesis. UPAO. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9630>
- Bendezú-Pacífico, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Barturén, P. (2019). Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto – diciembre 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>.
- Cacho, Z., Silva, M., & Yengle, C. (2019). El desarrollo de habilidades sociales como vía de prevención y reducción de conductas de riesgo en la adolescencia. *Transformación*, 15(2), 186-205. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v15n2/2077-2955-trf-15-02-186.pdf>
- Carmen, R y Herrera, M (2020) Gestión de la calidad total en los recursos humanos de la UGEL Paita - Piura año 2020. Tesis. UPAO. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6975>

- Carrillo, M (2022) Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO17025:2017 para mejorar el funcionamiento de los laboratorios de la Escuela Politécnica Nacional. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/19516>
- Cadena, P. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Chango, T. (2021). *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Electric, de la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7842>
- Castro, M y Durand, G (2021) Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura – 2020. Tesis. UPAO. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7676>.
- Cisneros, B. A., & Clotilde, L. (s. f.). *tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de la educación*.
- Chiavenato, I. (2000 a, b, c). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Coromoto, H. & Rivas, G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro n°: 295-14548*  
- pp. BA2016000002 - Vol. 3, N° 7 - febrero-abril 2018 - pág. 177/192 ISSN: 2542- 2987  
- ISNI: 0000 0004 6045 0361
- Cruz, M. J. (2022). *Mejora de la calidad de servicio basado en la gestión por procesos para Inversiones y Servicios Generales Hermanos JJ SAC* (Tesis de licenciatura).
- Garcés, Y. (2018). *Plan de mejoramiento para el servicio al cliente área de operaciones en coproseguros agencia de seguros Ltda*. Medellín.
- García, V. (2019) *La motivación laboral*. (Tesis de grado, Universidad de Valladolid, España).

- Gonzales, L. (2022). Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y San Ignacio, 2021 (Tesis de licenciatura).
- Granda, M (2020) Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 Caso: laboratorios de investigación de una institución de educación superior. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/20428>
- Guerrero, S y López, J (2019) Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2019. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/17963>
- Herrera, E. J. Q. (s. f.). «la motivación laboral y su incidencia en la productividad en la empresa sunchodesa presentaciones c. Ltda. cantón Guayaquil» autor:
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). La metodología de la investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Idrogo, R. M. (2021). Gestión de calidad en el proceso de producción (Trabajo de investigación).
- Leche, S. (2023). Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34831>
- Mypes. Factores que limitan el crecimiento de las Mypes en el Perú. <file:///C:/Users/Victor/Downloads/4126-Texto%20del%20artículo-15740-1-10-20130120.pdf> \_
- Morales, L (2019) Relación entre las estrategias meta cognitivas y la motivación académica con el rendimiento académico en los estudiantes de una escuela de ingeniería industrial. Tesis. UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5068>
- Moreno, K. F. (2022). Motivación académica en estudiantes de nivel secundaria de una institución educativa nacional, Chachapoyas 2021 (Tesis de licenciatura).
- Medina-Quintero, J. M., & Aguilar-Gámez, P. E. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. Cuadernos de Administración, 29(49), 8-16. <https://doi.org/10.25100/cdea.v29i49.59>

Moreno, H., Elizabeth, S., Huertas, P., Angélica, L., Hospinal, R., & Elizabeth, K. (s. f.). La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Naranjo, O (2019) Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para las áreas de instalación, ajuste y mantenimiento. Caso: Keyco Ascensores. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17165>

Navarro, J (2021) Determinación del perfil motivacional para el diseño e implementación de un plan de salario emocional para NORPHONE CIA. LTDA. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/19859>

Obando, S y Rojas, J (2019) Nivel de calidad de servicio de Intelglobal Sat EIRL y propuesta de un modelo de gestión de calidad, Trujillo 2019. Tesis. UPAO. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5863>

Rivadeneira, L. (2020) Compatibilidad entre el Derecho a la motivación y la emisión de sentencias orales en el proceso civil ecuatoriano. Tesis. PUCE. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/18433>

Sagredo, L. & Castelló, A. (2019) Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. Rev. Actual. Investig. Educ vol.19 n.2 San José May./Aug. 2019. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>.

Salazar, D. (2020). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

SUNAT – Lima 2016. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7469>

Vallejos, J. (2022) Motivación Laboral y calidad educativa. (Tesis de grado, Universidad Marcelino Champagnat, Lima Perú). [https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3519/144.VallejosJ\\_ZarateR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3519/144.VallejosJ_ZarateR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vroom (1979). Leadership decision-making: an empirical test of the Vroom and Yetton model. *Journal of Management Studies*, 16(1), 1-115

## ANEXOS

### Anexo 01 Matriz de consistencia

#### TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> - Describir las características de la mejora continua en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024. - Identificar las características del control de calidad en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024. - Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024. - Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024. - Elaborar una propuesta de mejora en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa – Chiclayo 2024.</p>	<p>El estudio no presenta una hipótesis a nivel descriptivo Según Lerma (2022), no se consideran hipótesis en un trabajo descriptivo porque una investigación descriptiva busca el qué del objeto de estudio, no el por qué. Como su nombre lo indica, tiene como objetivo describir y explicar lo que se está investigando, pero no explica por qué se está realizando.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión de calidad</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua</li> <li>• Control de calidad.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <b>Motivación laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación intrínseca</li> <li>• Motivación extrínseca.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo de propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población:</b> <b>Población:</b> 30 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



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

### Respecto a la variable: Gestión de calidad

Escala:

Siempre 5

Casi siempre 4

A veces 3

Pocas veces 2

Nunca 1

<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?					
2. ¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?					
3. ¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?					
4. ¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de gestión de calidad con los colaboradores?					

5. ¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?					
<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>					
6. ¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?					
7. ¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?					
8. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?					
9. ¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?					
10. ¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?					

**Respecto a la variable: Motivación laboral**

Escala:

Siempre 5

Casi siempre 4

A veces 3

Pocas veces 2

Nunca 1

<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?					
12. ¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?					
13. ¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?					
14. ¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?					
15. ¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?					
<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>					
16. ¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?					
17. ¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?					

18. ¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?					
19. ¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?					
20. ¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?					

## Anexo 03 Ficha Técnica

### Validez del instrumento

<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b>	
N° DNI:	
Edad:	
<b>Teléfono / Celular:</b>	<b>Email:</b>
<b>Título profesional:</b> Administración.	
<b>Grado Académico:</b> Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/>	
<b>Especialidad:</b> Gestión pública	
<b>Institución que labora:</b>	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b>	
<b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA - CHICLAYO – 2024	
<b>Autor(es):</b> RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO	
<b>Programa Académico:</b> Administración	
_____ Firma	Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Mg. Manuel Velásquez Pinillos**

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024” y envió

a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente



RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO  
DNI: 16600556

### Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024								
	VARIABLE 1: Cultura organizacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>							
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		x		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		x		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		x		x		
4	¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de de gestión de calidad con los colaboradores?	x		x		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre	x		x		x		

	los miembros del equipo?							
	<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?	x		x		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?	x		x		x		
3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?	x		X		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?	x		X		x		
5	¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?	x		x		x		
	<b>Variable 2: Motivación laboral</b>							
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional;</b>							

<b>Satisfacción personal</b>							
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x		X		x	
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?	x		X		x	
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x		X		x	
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x		X		x	
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x		X		x	
<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>							

1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?	x		x		x		
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x		x		x		
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x		X		x		
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x		X		x		
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x		X		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto:    Aplicable (x)    Aplicable después de modificar (    )    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos del experto: Mg. Manuel A. Velásquez

Pinillos

DNI: 16600506



Firma



Huella

## Validez del instrumento

**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación Nombres y Apellidos:** Velásquez Pinillos Manuel A.

**N° DNI:** 16700506

**Edad:** 56

**Teléfono / Celular:** 985231452      **Email:** vpmanuel@hotmail.com

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:**              Maestría

\_\_\_\_\_

**Doctorado** \_\_\_\_\_

**Especialidad:**

Finanzas

**Institución que labora:**

**SECTOR PRIVADO**

**INDEPENDIENTE**

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024**

**Autor(es):**

**RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO**

**Programa Académico:**

**Administración**

## Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister MARCO BENITO PARRAGUEZ CARRASCO

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

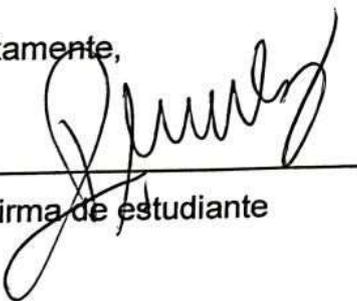
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: VICTOR ORLANDO RAMÓN FERNÁNDEZ, estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación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

Mi proyecto se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: 16600556



Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN\*

TÍTULO: ... PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024.

	Variable 1: Gestión de Calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>							
1	La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	X						
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	X						
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	X						
4	¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de gestión de calidad con los colaboradores?	X						
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	X						
	<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?	X						
2	¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?	X						
3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?	X						
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?	X						
5	¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?	X						

Variable 2: Motivación Laboral									
Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)									
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	X							
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?	X							
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	X							
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	X							
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	X							
Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)									
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?	X							
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	X							
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	X							

4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	X						
5	Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	X						

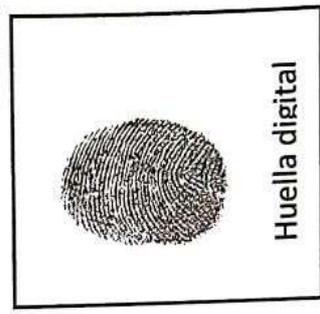
\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: .....

Opinión de experto: Aplicable ( x )    Aplicable después de modificar ( )    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Mg Marco Benito Parraguez Carrasco..... DNI N°17404650

  
Firma



# Ficha de Identificación del Experto

## Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: *Morales Benito Parraquez Carrasco*

N° DNI / CE. *17404650* Edad: ... *58 años*

Teléfono / celular: ... *956552849* Email: *mparraquezcarrasco@yahoo.es*

Título profesional:

Licenciado en Administración de empresas

Grado académico: Maestría X Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: .....

Educación.....

Institución que labora: ...

Instituto de Educación Tecnológico Público Monsefú.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024”**

Autor(es):

Víctor Orlando Ramón Fernández

Programa académico: ...

Administración

  
Firma



Huella digital

**Formato de Carta de Presentación al Experto CARTA DE PRESENTACIÓN**  
Dra. Carolina Esther Castellares Jhonson

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA - CHICLAYO – 2024” y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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



RAMÓN FERNÁNDEZ, VÍCTOR ORLANDO  
DNI: 1660055

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024</b>								
	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		X		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		X		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		X		x		
4	¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de de gestión de calidad con los colaboradores?	x		X		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?	x		X		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?	x		X		x		

3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?	x		X		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?	x		X		x		
5	¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?	x		x		x		
	Variable 2: Motivación laboral							
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)							
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x		X		x		
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?	x		X		x		
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x		X		x		
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x		X		x		
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su	x		X		x		

	esfuerzo?							
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)							
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?	x		x		x		
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x		x		x		
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x		X		x		
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x		X		x		
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x		X		x		

**Recomendaciones:**

Opinión de Experto:

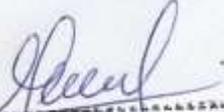
Aplicable (x)

Aplicable después de modificar ( )

No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: **Dra. Carolina Esther Castellares Jhonson**

DNI: 40364160

  
-----  
Dra. Carolina E. Castellares Hanson  
CLAD - 05390





**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024</b>								
	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		X		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		X		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		X		x		
4	¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de de gestión de calidad con los colaboradores?	x		X		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorarla colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?	x		X		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?	x		X		x		

3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?	x		X		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?	x		X		x		
5	¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?	x		x		x		
	Variable 2: Motivación laboral							
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)							
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x		X		x		
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?	x		X		x		
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x		X		x		
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x		X		x		
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x		X		x		

	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)							
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?	x		x		x		
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x		x		x		
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x		X		x		
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x		X		x		
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x		X		x		

**Recomendaciones:**

Opinión de Experto:

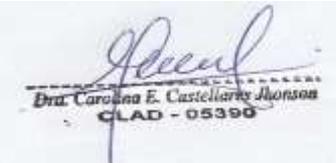
Aplicable (x)

Aplicable después de modificar ( )

No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: **Dra. Carolina Esther Castellares Jhonson**

DNI: 40364160



Dra. Carolina E. Castellares Jhonson  
CLAD - 05390





### Formato de Ficha de Validación

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024</b>								
	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Dimensión 1: Mejora continua</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		X		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		X		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		X		x		
4	¿El gerente mantiene una capacitación constante en temas de de gestión de calidad con los colaboradores?	x		X		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							

1	¿La empresa cuenta con una normativa para un estricto control de calidad?	x		X		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de seguimiento de la calidad?	x		X		x		
3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en torno a la calidad?	x		X		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros del comité de calidad de la empresa?	x		X		x		
5	¿El Manual de Organización y Funciones mejora la calidad en las actividades?	x		x		x		
	Variable 2: Motivación laboral							
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal							
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x		X		x		
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de pasantías, cambios de área, oportunidades académicas) que potencien su talento?	x		X		x		

3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x		X		x		
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x		X		x		
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x		X		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)							
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?	x		x		x		

2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x		x		x		
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x		X		x		
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x		X		x		
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x		X		x		

**Recomendaciones:**

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

Opinión de Experto:           Aplicable (x)   Aplicable después de modificar (           )           No aplicable ( ) Nombres y Apellidos del experto: Dra. Carolina Esther Castellares Jhonson  
 DNI: 40364160



# Confiabilidad del instrumento

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024

No	GESTION DE CALIDAD										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
94	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
5	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
6	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
7	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
8	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
9	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
10	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
11	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
12	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	0
13	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escales valorativa	Código
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

VARIANZA POBLACIONAL	3.13	3.13	1.05	1.76	0.00	1.05	1.76	0.00	1.05	1.76	78.22
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

$K = 10$  item  
 $K/(K-1) = 1.111$   
 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 14.68$   
 $\frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{k} = 78.22$   
**ALFA = 0.903**

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

En la variable "Gestión de calidad," se encuestó a 15 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.903, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

No	MOTIVACIÓN LABORAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
6	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
7	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
9	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
10	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
11	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
12	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
13	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
14	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escales valorativa	Código
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

VARIANZA POBLACIONAL	0.25	0.25	0.24	0.77	0.77	0.24	0.24	0.77	2.14	3.8620
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

$K = 10$  item  
 $K/(K-1) = 1.111$   
 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 14.95$   
 $\frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{k} = 59.20$   
**ALFA = 0.943**

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

En la variable "MOTIVACIÓN LABORAL" se encuestó a 15 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.943, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

## **Anexo 04. 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 DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024. Y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: establecer un plan de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la Institución educativa privada Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 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 los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo , 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):

**Documento de aprobación de institución para la recolección de información**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA  
INVESTIGACIÓN**

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

Chimbote..... de mayo ....

**CARTA N° .....-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

Gerente

**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 DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA MOTIVACION LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024, que involucra la recolección de información/datos en COLABORADORES, a cargo del investigador Víctor Orlando ramón Fernández, con DNI N° 16600556, cuyo asesor es el/la docente Dr. José Peláez Valdivieso.

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.

## Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, VICTOR ORLANDO RAMÓN FERNÁNDEZ, identificado (a) con DNI 16600556, con domicilio real: Calle Unión 508 Santa Rosa, Chiclayo.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante: 2611191008, de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA EMANUEL DE SANTA ROSA -CHICLAYO – 2024. Son reales, dado que en la investigación no hubo manipulación, ni fabricación de resultados, por ende, son netamente verídicos.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Chiclayo, mayo de 2024



---

Firma del estudiante/bachiller

DNI 16600556