



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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE
AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CURO URBANO, ENMA

ORCID:0000-0003-0044-4288

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID:0000-0001-6079-2319

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0116-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:20** horas del día **13 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:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111142142) **CURO URBANO ENMA**

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

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante CURO URBANO ENMA , asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 6% 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, 15 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su apoyo incondicional forjan mi camino de superación y creer en mí, dedico también a mis queridos hermanos quienes confiaron en mí y me motivaron a salir adelante.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, salud, protegerme y bendecirme cada día, para poder lograr mis metas y objetivos trazados.

A mis padres por ser el motivo de superación, por el apoyo incondicional que me brindan e inculcarme buenos modales, por su esfuerzo, sobre todo por darme la vida.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Hipótesis	25
III. Metodología.....	26
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	26
3.2. Población.....	27
3.3. Operacionalización de variables.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Método de análisis de datos	31
3.6. Aspectos éticos.....	31
IV. Resultados	33
V. Discusión	41
VI. Conclusiones.....	57
VII. Recomendaciones	58
Referencias bibliográficas	60
Anexos.....	67
Anexo 01: Matriz de consistencia	67
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	68
Anexo 03: Ficha técnica del instrumento	70
Anexo 04: Formato del consentimiento informado.....	83

Lista de tablas

Tabla 1 Características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.	33
Tabla 2 Características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.....	36
Tabla 3 Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.	39

Lista de figuras

Figura 1 Características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.	35
Figura 2 Características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.....	38

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, con un nivel descriptivo de propuesta, y un diseño no experimental de corte transversal; como población y muestra se consideró a 12 trabajadores; para recabar información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 17 preguntas con escala de Likert; donde los resultados fueron: el 50% señalaron que casi nunca se cumplen las disciplinas institucionales para mantener el orden, el 33.33% señalaron que casi nunca los colaboradores son responsables con su trabajo, el 41.67% señalaron que a veces la empresa promueve su crecimiento personal, el 33.33% señalaron que a veces es agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo, el 58.33% señalaron que casi nunca se utiliza una política de calidad, el 33.33% señalaron que casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades, el 50% señalaron que a veces la cantidad de recurso humano es suficiente, el 50% señalaron que a veces se realizan evaluaciones para medir el desempeño, el 33.33% señalaron que casi nunca se realizan capacitaciones para participar en la mejora continua. Concluyéndose que, hay áreas por mejora en el clima laboral como en la gestión de calidad. Sería beneficioso abordar estos problemas para mejorar la satisfacción de los empleados y la eficiencia organizacional.

Palabras clave: calidad, clima laboral, gestión, mejora, motivación, satisfacción

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve the work environment for quality management in the microenterprise Mobile Technology Services S.A.C., district of Ayacucho, 2024; The type of research was quantitative, with a descriptive level of proposal, and a non-experimental cross-sectional design; As the population and sample, 12 workers were considered; To collect information, the survey technique was used and the 17-question questionnaire with a Likert scale was used as an instrument; where the results were: 50% indicated that institutional disciplines to maintain order are almost never met, 33.33% indicated that employees are almost never responsible for their work, 41.67% indicated that sometimes the company promotes their personal growth , 33.33% indicated that social relations between co-workers are sometimes pleasant, 58.33% indicated that a quality policy is almost never used, 33.33% indicated that actions are almost never planned to deal with risks and opportunities, 50% indicated that sometimes the amount of human resources is sufficient, 50% indicated that sometimes evaluations are carried out to measure performance, 33.33% indicated that training is almost never carried out to participate in continuous improvement. Concluding that, there are areas for improvement in the work environment such as quality management. Addressing these issues would be beneficial to improve employee satisfaction and organizational efficiency.

Keywords: quality, work environment, management, improvement, motivation, satisfaction

I. Planteamiento del problema

Las micro y pequeñas empresas son una parte muy importante en el desarrollo económico del país. Asimismo, las Mypes generan empleo al 80% de la población activa y generan casi el 40% del producto interno bruto (PIB). No hay duda de que las MYPES cubren una serie de aspectos importantes de nuestra economía, el más importante de los cuales es su contribución a la creación de empleo (Fernandez, 2022). Por otra parte las Mypes vienen sufriendo problemas en cuanto a su clima laboral, donde la falta de motivación del personal, así como la comunicación deficiente y la carga excesiva de trabajo genera un mal clima laboral; asimismo existen problemas en cuanto a su gestión de calidad, evidenciando la falta de estandarización de sus procesos, capacitaciones ineficientes y un control de calidad inadecuado, generando como consecuencia su pronto cierre o el fracaso por la falta de conocimiento en estos temas por parte de los dueños o representantes.

En el ámbito internacional, las Mypes españolas presentan un clima laboral conflictivo, los que se presentan en distintas áreas laborales, y las causas que lo generan son: trabajadores insatisfechos con sus condiciones laborales y salariales. Por lo que, varios indicadores estadísticos muestran que el trabajo en España es menos satisfactorio y menos gratificante que en otros países europeos. Asimismo, el 31% de las personas no aprenden nada en su lugar de trabajo. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Protección de la Salud, un tercio de los trabajadores españoles realizan trabajos peligrosos, sufren estrés laboral, una cifra muy por encima de la media europea. Como resultado, más de la mitad de los trabajadores de este país no trabajarían si no fuera por necesidad. (González, 2021)

En Ecuador, uno de los problemas de gestión de calidad de las Mypes es que no manejan adecuadamente las quejas y reclamos de los clientes, por lo que es necesario crear un modelo de gestión de calidad que pueda brindar a los socios y clientes soluciones efectivas de extremo a extremo. Asimismo, la falta de políticas, procedimientos y procesos claros para el manejo de quejas y reclamos impide la definición de actividades de mejora continua encaminadas a brindar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Por lo que, las Mypes deben evaluar la brecha de conocimiento que se manifiesta como una falta de compromiso para establecer sistemas de gestión para manejar las quejas y reclamos de servicio al cliente, que requieren seguridad adecuada y el despliegue de los recursos necesarios, incluida la capacitación del personal de planta para responder de manera efectiva. (Toapanta, 2023)

En el ámbito nacional, en Arequipa, uno de los problemas del mal clima laboral recae en el estrés laboral, puesto que este factor es un problema de salud y que la detección temprana del estrés laboral es un esfuerzo prioritario para proteger la vida, la salud y el desarrollo de los empleados, por lo que el colaborador que presente este problema, tiende a disminuir su rendimiento en el trabajo, la relación interpersonal con los compañeros de trabajo se deteriora generando conflictos en el ambiente laboral, y todo aquello se ve reflejado en los reclamos y quejas de los clientes, evidenciando una mala atención. (Lazo & Lazo, 2019)

Asimismo, en Perú, el uso de herramientas de gestión de calidad en las organizaciones peruanas es relativamente nuevo, por lo que es necesario evaluar continuamente sus estrategias de desarrollo e implementación con el fin de lograr precisión y mejoras que ayuden a las diferentes unidades organizacionales a comprenderlas y aplicarlas fácilmente. Monitorear las métricas y comprender las experiencias y opiniones de los usuarios de la herramienta puede ayudar a comprender si se están cumpliendo los objetivos. Al recopilar esta información se pueden identificar oportunidades de mejora, como estrategias para implementar estándares técnicos de calidad y mayores ajustes al instrumento mismo. Por otro lado, debido a la alta rotación de trabajadores y directivos se tiene que capacitar constantemente a nuevos colaboradores, lo que provoca retrasos en la planificación de actividades. (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

En el ámbito local, en Ayacucho gran parte de las micro y pequeñas empresas no prestan interés a la importancia de un clima laboral adecuado en una organización, ya que carecen conocimiento en el tema, lo que se convierte en un obstáculo para mantener la armonía y el entendimiento entre colaboradores. Puesto que, un buen ambiente de trabajo requiere que los empleados se adapten a sus tareas laborales, los conflictos, el exceso de trabajo, la falta de motivación y la mala gestión pueden ser factores del éxito o del fracaso de una empresa. Además, no es nada nuevo que las empresas tengan malas condiciones laborales, ya que los empleados suelen estar expuestos a largas horas de trabajo y a un estrés constante. (Venturo, 2019)

Por lo que, en la microempresa MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., que se dedica a la venta y reparación de equipos tecnológicos, se observa que el ambiente de trabajo no es el adecuado, debido a la falta de comprensión de los colaboradores, la mala

gestión y la baja motivación de los trabajadores; asimismo, no cuenta con un modelo de gestión de calidad, donde se enfoque en el cliente, y busque la mejora continua.

A raíz de la descripción de la problemática se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024? ¿Cuál es el plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024?

Por lo que, para poder dar respuesta al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Asimismo, para conseguir obtener el objetivo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Determinar las características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Elaborar el plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

Asimismo, la investigación se justifica teóricamente, porque el estudio brindó información sobre el clima laboral y la gestión de calidad basada en conceptos y teorías sustentadas por autores, lo que permitió a futuros investigadores recopilar información, enfocándose en las mismas variables de su investigación para futuras investigaciones. Cabe destacar que se respetaron todas las fuentes y conceptos utilizados mediante citas según normas APA séptima edición, reconociendo de esta manera la autoría de los investigadores y autores de los libros utilizados. De manera práctica, ya que brindó a la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., la oportunidad de utilizar la propuesta del plan de mejora planteada en este trabajo de investigación, para poder dar posibles soluciones a los problemas identificados respecto al clima laboral y la gestión de la calidad. Se justifica de manera metodológica, ya que el estudio se elaboró con un método científico, en lo cual se

utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario para recopilar información, el cual fue validado por tres expertos en investigación, del mismo modo que se midió su grado de confiabilidad, para lo cual se utilizó el alfa de Cronbach.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Clima laboral.

Saenz & Soto (2019) en su tesis *Clima laboral en la empresa Criapollos el crucero del municipio de Sahagún*. El objetivo fue determinar el clima laboral de la empresa CRIAPOLLOS en la ciudad de Sahagún. El método utilizado es un método mixto, donde se tienen en cuenta tanto aspectos cuantitativos (datos, gráficos, tablas y porcentajes), cualitativos (como aspectos del clima laboral, motivación, satisfacción laboral, etc.) como a nivel descriptivo. Para efectos del estudio se utilizó como población un conjunto de empleados de empresas de la ciudad de Sahagún, y la muestra correspondió a 8 empleados de la empresa de cruceros CRIAPOLLOS de la ciudad de Sahagún. Además, se realizó una encuesta mediante un cuestionario para recopilar información. Los resultados fueron: el 50% estuvo muy de acuerdo en que puede causar algunas dificultades en el trabajo y a nivel personal, lo que afecta la motivación y disposición de los empleados para trabajar, el 88% estuvo muy de acuerdo en que los horarios de trabajo permiten satisfacer las necesidades personales, los clientes obtienen los servicios que solicitado a la empresa arrojó, que el 63% de los empleados está muy de acuerdo en que esto suceda, están satisfechos con la higiene y salud de la empresa, los empleados dijeron que el 75% de ellos está muy de acuerdo en que se cuenta con el equipo necesario para realizar las actividades, el 50% de los Los empleados dijeron que están totalmente de acuerdo, el 50 % de los empleados dicen que se sienten agotados cuando están lejos de su trabajo diario y el 88 % está totalmente de acuerdo en que los problemas deben abordarse antes de que lleguen a la raíz. Se concluyó que el ambiente laboral propició una buena gobernanza para sus componentes. Además, los planes de desarrollo deben potenciar factores tan cruciales como la comunicación, la autorrealización y la motivación, para que estos aspectos no se conviertan en un eje negativo del desarrollo de la empresa.

Flores & Pulido (2022) en su tesis *Análisis del clima organizacional de la empresa BLIXASESOR S.A.* El objetivo de este trabajo es analizar la empresa BLIXASESOR S.A. Percepción de los empleados sobre el clima organizacional. Desarrollar un plan para mejorar el clima organizacional que ayudará a alcanzar las metas de la agencia. Esta investigación permite analizar diversos aspectos del clima organizacional en la empresa BLIXASESOR

S.A. con el objetivo de crear un ambiente favorable y positivo con la ayuda del plan propuesto. Este estudio utilizó métodos tanto cualitativos como cuantitativos y luego propuso las herramientas necesarias para brindar soluciones a las preguntas del tema de este estudio. El método de investigación es descriptivo y se especifica la población de investigación, es decir la empresa colaboradora BLIXASESOR S.A. La encuesta mostró que el 22,20% de los empleados encuestados cree que su trabajo es a veces desorganizado y no planificado, y el 33,30% de los empleados encuestados cree que la empresa no es propicia para el desarrollo de nuevas ideas. Por lo tanto, luego de realizar el proceso de recolección y análisis de datos, BLIXASESOR S.A. un plan para mejorar el clima organizacional, que incluirá métodos precisos a seguir y aplicar en un orden específico para obtener los resultados deseados. Cada actividad se realiza en interés de la empresa y en el entorno laboral y organizativo adecuado en el que los asociados desarrollan su trabajo en cada área. El plan incluye habilidades motivacionales, organizativas y de planificación, estimulando a los compañeros de trabajo, involucrando a superiores y empleados en el diálogo y la capacitación, así como fortaleciendo las relaciones interpersonales y promoviendo su mejor desempeño, resultando en un funcionamiento organizacional armonioso y proactivo, clima empleados competentes.

Barreneche & Barrionuevo (2023) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral: influencia en el desempeño laboral*. El objetivo general es evaluar la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y su impacto en el desempeño laboral entre los empleados municipales de la capital Larioche en 2018 y 2019. Este trabajo se realiza con una metodología de tipo cuantitativa y cualitativa, descriptiva. Para la población y muestra de contó con la participación de 260 empleados. Para medir las variables propuestas se utilizaron cuatro instrumentos diferentes: escala de actitud Likert, escala de satisfacción general, escala de sentimientos positivos y negativos. Resultado: En cuanto al clima laboral, la mayoría de los colaboradores decidió optar por la solución indecisa, sin embargo, el trabajo en equipo (15.22%) y la comunicación (11.55%) pueden considerarse como factores que les brindan un mejor ambiente laboral. La escala de satisfacción general utilizada para medir la satisfacción laboral mostró un ligero sesgo hacia los factores extrínsecos (23,88%) frente a los intrínsecos (26%). En este caso, la satisfacción se relaciona con la libertad de elegir los métodos de trabajo, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, las responsabilidades asignadas, la oportunidad de utilizar las habilidades, la posibilidad de ascenso y la variedad de tareas a realizar en el trabajo. La conclusión es que un clima

organizacional que no sea del todo agradable no satisfará a los empleados, aunque no provocará insatisfacción, no aumentará su satisfacción laboral. Por tanto, razonamos que el motivo del descontento de los empleados del gobierno local con su trabajo puede ser el clima organizacional, que no es del todo favorable. A su vez, esto afecta el desempeño de los empleados, porque no trabajan plenamente durante la encuesta.

Variable 2: Gestión de calidad.

Chango (2023) en su tesis de maestría, titulada, *Gestión de calidad para las cooperativas de ahorro y crédito*. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión de calidad orientado al mejoramiento continuo de los procesos financieros de la cooperativa de ahorro Kullki Wasi Ltda., debido a que los servicios que brinda la misma no son óptimos y la operación es ineficiente. Por tanto, forma parte de un proceso no competitivo en los mercados financieros. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de tipo cuantitativos y cualitativos, inductivo y deductivo. La población y muestra fueron los directivos de diferentes áreas de la agencia a los cuales se les aplicó una encuesta formulada a través de un cuestionario de 9 preguntas. Los resultados muestran que: el 60% de los encuestados indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Sí cuenta con algún tipo de política y/o sistema con enfoque a la calidad, el 85% de los encuestados indican que en la institución no se han definido de manera formal procesos y procedimientos que le permitan lograr un adecuado cumplimiento de las tareas y actividades correspondientes a cada área, el 55% de los encuestados afirman que en la institución sí se evalúa el cumplimiento de los procesos de cada área, el 60% de los encuestados indican que los procesos implementados en la institución están direccionados para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, el 100% de los encuestados consideran que el manejo de la información permite el desarrollo continuo del conocimiento de la entidad. Se concluye que, el propósito de la implementación del departamento es desarrollar la gestión de procesos, mejorar los productos y servicios financieros y satisfacer las demandas de sus grupos de interés. Sin embargo, los documentos aún no definen procesos y procedimientos para todas las áreas de la agencia. El modelo de gestión de la calidad se construye según la norma internacional ISO 9001:2015, porque se basa en el círculo de Deming o Mejora Continua (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Pazmiño (2021) en su tesis de maestría, titulada, *Sistema de gestión de calidad para la planificación de proyectos de construcción de viviendas*. Tuvo como objetivo general:

Analizar los procesos de gestión de calidad en la fase de planificación de construcción de viviendas unifamiliares. Su metodología de investigación fue un enfoque mixto, donde predomina lo cuantitativo, con un horizonte descriptivo. La población y la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, a quienes se les encuestaron mediante un cuestionario debidamente estructurada con 10 ítems. Donde se obtuvieron los resultados principales: un 56% de la población informa que el escenario es bueno con respecto al área de la construcción de viviendas unifamiliares, un 59% expresaron que dentro del proceso de Planificación y Construcción de Viviendas Unifamiliares se encuentra en buena situación, el 62% de los trabajadores del Conjunto Residencial de la parroquia Tarqui del Cantón Guayaquil, consideran como muy bueno su sistema de innovación, el 65% de los trabajadores respondieron que algunas veces los proyectos presentan mejoras en el control, el 56% de los trabajadores señalaron que las construcciones de Vivienda Unifamiliares casi siempre se logran realizar en el tiempo estipulado, un 47% de la población encuestada indicaron que casi siempre existen riesgos relacionadas al proceso de la construcción y al uso de los recursos materiales, el 59% expresaron que existe inspección casi siempre en el proceso de planificación y construcción de Viviendas Unifamiliares, El 73% de los encuestados señalaron que las constructoras deben implementar y desarrollar siempre un sistema de gestión de calidad. Se concluyó que, la empresa mantuvo y cumplió con las políticas de la empresa de acuerdo al ambiente que se les presentó determinando mejoras continuas con el compromiso de cumplir las normas y su política, siendo parte de su cultura orientando a las personas y trabajadores para el logro y satisfacción de los clientes.

Quinatoa (2022) en su tesis de maestría, titulada, *Modelo de gestión de calidad de procesos para servicios gastronómicos*. El objetivo general fue: Diseñar un modelo de gestión de calidad para procesos en servicios gastronómicos. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, horizonte descriptivo. La población estuvo conformada por 96 establecimientos y la muestra por 77 establecimientos, a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario compuesta por 19 preguntas. De los cuales se obtuvieron los siguientes resultados principales: el 84,4% de los propietarios están de acuerdo que en los establecimientos existen procedimientos adecuados, Al respecto, los procesos se rigen a procedimientos preestablecidos en los establecimientos están de acuerdo en un 48,1%, los propietarios y/o gerentes tienen conocimiento de las responsabilidades que desarrollaran los trabajadores en base a cada uno de los puestos de trabajo; toma en cuenta el conjunto de datos procesados el 55,8% están de acuerdo, el 80,5% de los propietarios de establecimientos

de alimentos y bebidas cuentan con departamentos de ventas y producción, el 57,1% de los encuestados, están de acuerdo que existen problemas de comunicación entre las áreas que afectan al establecimiento, el 66,2% de los propietarios están de acuerdo al presentar dificultades como la falta de estandarización de los procesos, en cuanto, a la planificación y el control de los procesos evidenciados en documentación de los establecimientos, se obtuvo a través de los datos procesados el 31,2% de los propietarios están en desacuerdo que el establecimiento cuente con los documentos, el 68,8% de los propietarios encuestados mencionan estar de acuerdo haber realizado un estudio comparativo con otras empresas del medio en busca de la mejora continua, el manejo de la información en los establecimientos permite el desarrollo continuo de los establecimientos, la toma de decisiones y la innovación; en base a los datos obtenidos el 55,8% de los propietarios están totalmente de acuerdo. Se concluyó que, al realizar un estudio mixto, el diagnóstico de los problemas existentes en la gestión de la calidad de los servicios gastronómicos en cantón Latacunga muestra las debilidades internas de la organización, como la falta de estandarización de los procesos, mientras que a los clientes les queda claro que la parte de servicio percibida es suficiente.

Nacionales

Variable 1: Clima laboral.

Gonzales (2023) en su tesis *El clima laboral para mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa textil negociaciones Hinoma SAC. distrito, San Juan de Lurigancho, 2023*. El objetivo general es determinar las características del ambiente laboral que incrementan la productividad de los empleados de la Empresa Textil Negociaciones Hinoma SAC. Distrito de San Juan de Lurigancho, 2023. Este estudio es de nivel descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental - transversal y de recomendaciones. Teniendo como una muestra de 20 empleados. Para recolectar información se utilizó una técnica de encuesta y un instrumento cuestionario compuesto por 22 preguntas cerradas, un conjunto de cambios en el ambiente laboral y de productividad. Analizando los datos obtenidos se obtuvo los resultados, el 60% afirma que el jefe nunca reconoce logros en el logro de sus objetivos, el 50% afirma que nunca tiene los conocimientos necesarios para realizar las actividades diarias; y concluyó que las características del ambiente laboral mejoran la productividad de los empleados de la Empresa Textil Negociaciones Hinoma SAC. El problema es que la empresa no tiene suficiente ambiente de trabajo, carece de apoyo del jefe y no ofrece a los empleados horarios laborales flexibles ni vacaciones.

Polo (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. Este estudio se realizó con el objetivo de desarrollar una propuesta para mejorar la motivación de los empleados y el clima laboral en el año 2022 en la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C en el distrito de Nueva Chimbote. El estudio utilizó como método un diseño de propuesta descriptivo transversal, no experimental. La población está compuesta por 15 empleados de pequeñas empresas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con 20 preguntas, mediante métodos de encuesta, y se obtuvieron los siguientes resultados: el 54% de los representantes no estaban satisfechos con la orden de trabajo fijada por la empresa. El 67% de los representantes siempre recibe bonos de vacaciones y el 40% nunca recibe un reconocimiento por el buen desempeño. El 67% de los representantes trabaja a veces en equipo. El 60% de los representantes a veces se comunican bien con su jefe. El 100% de los representantes siempre sienten que tienen lo necesario para ser parte de la empresa. La conclusión es que la mayoría de las personas en la empresa no utilizan diversas técnicas de motivación, debido a que los empleados muestran falta de motivación para realizar sus tareas en el trabajo, mejorar estos aspectos generará más confianza y creará un trabajo agradable entre los diferentes miembros de la empresa. Un ambiente de trabajo que los motive adecuadamente, aumente la satisfacción de los empleados y la comodidad con su trabajo, creará un compromiso del 100% de los empleados con la empresa.

Variable 2: Gestión de calidad.

Trujillo (2022) en su tesis de licenciatura, titulada, *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S protección laboral E.I.R.L, distrito Los Olivos, Lima, 2022*. El objetivo general del estudio fue: Desarrollar una propuesta para mejorar la gestión de la calidad y el clima organizacional en las microempresas comercializadoras de prendas de vestir, calzado y productos de cuero MYS Protección Laboral E.I.R.L. distrito de Los Olivos de Lima, 2022. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo de propuesta y tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 06 colaboradores de la microempresa M Y S Protección Laboral. La técnica para la recolección de información fue la encuesta el que se aplicó mediante la realización de un cuestionario con 20 preguntas sobre variables de gestión de calidad y clima

organizacional, donde se obtuvieron los siguientes resultados: 83.33% siempre cumple con las expectativas del cliente, 83.33% nunca aplican una encuesta de satisfacción del cliente, 83,33% Siempre realiza evaluaciones para evaluar el servicio brindado, 66,67% a veces utiliza programas de fidelización, 100% siempre toma decisiones decisivas, 100% toma decisiones asertivas, 83,33% establece siempre procedimientos de mejora de la gestión, del clima organizacional: 83,33% siempre se siente seguro con los colegas, 83.33% rara vez recibe apoyo de los colegas, 50% rara vez inspira unidad y el 50% a veces crea un buen ambiente de trabajo. La conclusión es que existe una debilidad en la satisfacción y fidelización de los clientes, así como es necesario reforzar el clima laboral por la falta de apoyo y solidaridad entre los compañeros. Se propuso un plan de mejora para abordar los problemas identificados que involucran tanto al personal como a la gerencia.

Torres (2021) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro hostales ubicados en el pueblo joven Miraflores del distrito de Chimbote, 2018*. El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar las características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios a través de planes de marketing y mejora - Hotel ubicado en la nueva ciudad de Miraflores, distrito de Chimbote, 2018. Desarrollado mediante una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, utilizando una muestra poblacional de 12 microempresas que representan el 100,00% de Miraflores, una nueva ciudad en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, a quienes se les realizó una encuesta mediante un cuestionario con 23 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al uso del marketing en la gestión de la calidad: el 83,3% de las Pymes encuestadas afirmaron entender el concepto de gestión de la calidad. El 100,0% de las Pymes encuestadas indicaron que utilizan el marketing como una tecnología moderna de gestión de la calidad. El 100,0% de las Pymes encuestadas nos manifestó que sus empleados mostraron un lento ritmo de aprendizaje a la hora de implementar la gestión de calidad. Finalmente, se concluyó que la mayoría absoluta del total de PYMES encuestadas admitió que entendía el concepto de gestión de la calidad. Por otro lado, todas las PYME encuestadas indicaron que utilizan el marketing como una técnica moderna de gestión de la calidad. Todas las PYME encuestadas indicaron que sus empleados tardaban en aprender a implementar la gestión de calidad.

Bautista (2020) en su tesis, titulada, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, imperial cañete, 2020*. El objetivo general fue desarrollar propuestas para mejorar el desempeño del trabajo de gestión de calidad en el sector comercial, sector alimentario de Imperial Cañete en las micro y pequeñas empresas en el año 2020. Los métodos de estudio utilizados fueron: investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra estuvo conformada por 7 Mypes, asimismo, para la recolección de información se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario de 18 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados principales: el 57% casi siempre las condiciones físicas en la tienda de abarrotes son apropiadas para un mejor desempeño, el 71% ocasionalmente para los encargados de las tiendas es importante las condiciones físicas de la tienda para un mejor rendimiento, el 57% casi siempre los encargados de las tiendas cumple con las condiciones físicas de bioseguridad para la protección de su personal, el 71% siempre los dueños de las tiendas hacen partícipes a su personal de los objetivos de las tiendas, el 86% nunca los responsables de la tiendas dan un salario acorde a las actividades que realizan el personal, el 71% nunca los encargados de la tienda dan un incentivo salarial reconociendo el buen desempeño de los colaboradores. La conclusión es que se centra en determinar el desempeño laboral, motivar a los empleados para lograr mejores resultados, realizar las tareas laborales dentro de los objetivos establecidos y así satisfacer a la tienda y a los clientes en función de los resultados obtenidos. Es importante pensar en el trabajo en equipo porque ayuda a coordinar y cooperar con otros compañeros de trabajo, que es la clave para una buena productividad y un buen ambiente de trabajo.

Locales

Variable 1: Clima laboral.

Torres (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*. Donde se tuvo el objetivo de determinar una propuesta de mejora sobre el clima laboral y la gestión de calidad. Asimismo, la metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población y muestra, estuvo compuesta por 9 trabajadores, a quienes se les encuestó a través del instrumento cuestionario estructurado con 20 items en escala de medición Likert. De los cuales se obtuvieron estos resultados: el 22% señalaron que a veces

brindan incentivos económicos cuando se cumplen las metas, el 44.44% señalaron que casi siempre se apoya en el desarrollo del personal, el 33.33% señala que casi nunca se presenta un ambiente laboral adecuado, el 44.44% señalaron que siempre se cumple con la política institucional, el 33.33% señalaron que casi nunca los compañeros laborales son honestos, el 55.56% señalaron que siempre están satisfechos si el producto rinde, el 33.33% señalaron que casi nunca generan valor agregado en los productos, el 44.44% señalaron que casi siempre la capacidad de respuesta es inmediata. Concluyéndose que, existe una adecuada política en cuanto a la disciplina e incentivos, no obstante se requiere mejorar el ambiente laboral, fomentar la honestidad, como también mejorar el rendimiento del producto agregando valor agregado, en búsqueda de la satisfacción del cliente.

Sulca (2022) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022*. El principal objetivo de esta investigación es: Desarrollar una propuesta para mejorar el clima laboral y la rotación de personal en la microempresa autoparlante JUSCORP S.A.C. Distrito de Ayacucho, 2022. Tuvo una metodología de enfoque descriptivo de propuesta, diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 5 empleados y se utilizó la técnica de encuesta escala Likert de 24 preguntas y su instrumento cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores estaba muy insatisfecho con la infraestructura del sitio, el 60% estaba insatisfecho con el salario, el 80% estaba insatisfecho con el respeto y trato a los trabajadores y el 60% estaba insatisfecho con su trabajo. Los beneficios laborales son poco satisfactorios, el 80% de los empleados no están nada satisfechos con el traslado de compañeros y el 80% de los empleados no están muy satisfechos con la progresión profesional. Se concluyó que las pequeñas y microempresas encuestadas no están satisfechas con el clima laboral, las relaciones, la comunicación, el respeto y la remuneración y tienen un mal ambiente laboral. Además, la rotación es alta debido a la inmigración, los salarios insuficientes, la inseguridad laboral y el abandono de los trabajadores en busca de mejores oportunidades, como salarios, mejores salarios y trayectorias profesionales. Por ello, los propietarios deben implementar estrategias y políticas de mejora continua para retener el talento y crear un ambiente de trabajo positivo en beneficio de los empleados y de la empresa.

Juarez (2021) en su tesis *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Fuente de Soda: Caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020*. Su objetivo general fue:

Caracterizar el entorno laboral de las micro y pequeñas empresas, industria de fuentes de soda: La Miel, caso distrito de Ayacucho, 2020. El método de investigación utilizó un diseño descriptivo transversal no experimental. Para recopilar información, se realizó una encuesta por muestra a 10 empleados de La Miel y, utilizando técnica de encuesta, se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas: Se obtuvieron los siguientes resultados. : El 60% de los encuestados cree que la dirección de la empresa tiene una buena comunicación sobre el desempeño, el 60% de los encuestados dijo que los gerentes tienen una influencia positiva en la empresa, el 60% de los encuestados dijo que los gerentes tienen una buena comunicación con ellos y el 70% de los encuestados dijo que los gerentes tener buena comunicación con ellos Los encuestados dijeron que la empresa ha establecido una relación amistosa con sus empleados, los empleados también, el 60% de los gerentes utiliza estrategias de motivación y el 70% de las personas se sienten motivadas. El estudio concluyó que los directivos de las empresas siempre tienen una influencia positiva sobre los empleados. Creen que a la organización le importa el entusiasmo de sus asociados. La mayoría de los empleados siempre pueden lograr sus objetivos laborales, pero la empresa no reconoce su dedicación y logros porque sus esfuerzos no fueron reconocidos.

Variable 2: Gestión de calidad.

Bellido (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad en la microempresa de ventas de artefactos electrodomésticos Alo Alpaca E.I.R.L., distrito Ayna San Francisco, Ayacucho, 2023*. Los objetivos generales de este trabajo son: Desarrollar una propuesta para mejorar la atención al cliente en la gestión de la calidad de las microempresas comercializadoras de electrodomésticos Aló Alpaca E.I.R.L., Distrito Ayna San Francisco, Ayacucho, 2023; utilizando métodos de investigación cuantitativos, nivel descriptivo y diseño transversal no experimental, la población de muestra fue de 15 empleados; Se utilizó un cuestionario para recolectar información mediante un instrumento de cuestionario que contenía 20 preguntas en escala Likert sobre las variables de investigación de servicio al cliente y gestión de calidad. Como hallazgos clave, se encontró que el 70% de los socios afirmó que la satisfacción del cliente es siempre la máxima prioridad, el 40% afirmó que la empresa casi siempre se basa en las necesidades del consumidor, el 50% señaló que a veces hay un ciclo de retroalimentación en la comunicación y el 40% El % de empleados mencionó que las empresas a veces realizan mejoras continuas.

La conclusión es que las organizaciones tienen cierta dificultad para realizar una buena gestión de la calidad en ambas variables de servicio al cliente; por lo tanto, cuando es probable que la imagen y la marca de la empresa se vean afectadas, es importante considerar el mensaje de cada indicador y comprender cómo la empresa está afrontando estas dificultades.

Yanasupo (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021*. Para ello, el objetivo general es desarrollar propuestas de mejora de la gestión de la calidad de acuerdo con el enfoque de benchmarking de MYPES, sector restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avellino Cáceres, 2021. Para ello se utilizan métodos de diseño no experimental, de nivel descriptivo. La población y muestra limitada de 9 colaboradores de Marisquería Batata. Se utilizaron técnica de encuesta e instrumentos cuestionario que tuvo 16 items. Según los resultados obtenidos, el 33% indicó que siempre aplica procesos para mejorar la calidad, y el 67% mencionó que en ocasiones practica procesos en la organización para mejorar la calidad. Los resultados de referencia muestran que el 33% siempre utiliza las habilidades de preparación para la competición como modelo, mientras que el 45% a veces utiliza las habilidades de preparación pensando en la competición. La solicitud de investigación está cerrada y se conocen recomendaciones para mejorar la gestión de calidad y la evaluación comparativa. Está impulsado por procesos continuos, mejora y análisis estratégico. La gestión de la calidad domina la organización y logra buenos resultados, pero rara vez se realiza una evaluación comparativa.

Pinco (2023) en su tesis *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad en la microempresa pastelería Mía Tanta E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*. Su objetivo fue determinar una propuesta de mejora de la atención al cliente y la gestión de calidad en la microempresa pastelería Mía Tanta. Su metodología fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo, y un diseño no experimental de corte transversal. Como población se consideró a 30 clientes fidelizados para la variable atención al cliente y 6 colaboradores para la variable gestión de calidad, a quienes se les encuestó mediante el instrumento cuestionario estructura con 22 items con escala de medición Likert. Donde se obtuvieron estos resultados: El 60% casi siempre se sintió seguro al recibir la atención, el 40% casi siempre sintió que el personal era profesional, el 60% casi siempre existe una comunicación

adecuada, el 50% siempre cumplió con sus deberes y responsabilidades, el 50% siempre planificó metas de calidad, el 50% casi siempre tienen suficientes empleados para brindar atención, el 50% siempre planifica las actividades, el 66.67% siempre entrega los productos correctamente, el 66.67% siempre evalúa el desempeño de los empleados, el 66.67% siempre evalúan el nivel de satisfacción del cliente, el 66.67% siempre tienen acciones correctivas. En conclusión, la pastelería tiene un buen servicio al cliente, pero la infraestructura, el profesionalismo de los empleados, la organización hace un buen trabajo con la gestión de calidad y la satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Clima laboral.

El clima laboral consiste en la evaluación que hacen los colaboradores de su comportamiento en relación con los demás miembros de la organización, como también se considera las condiciones ambientales internas ejercidas por los trabajadores que influyen en el comportamiento y puede explicarse mediante los siguientes términos: valores, satisfacción o características organizacionales. Además, existen otros factores que afectan el clima laboral, como variables personales, motivación, percepciones, variables estructurales, tecnología, condiciones de recompensa y gestión, y la divulgación de las metas de desempeño futuro de la organización. (García et al., 2020)

El ambiente laboral depende de diversos factores físicos y emocionales que afectan la conducta y desempeño del grupo de trabajo. Asimismo, el ambiente laboral muestra cómo una persona realiza su trabajo, la productividad y la satisfacción, lo cual depende del ambiente organizacional en el que se desempeña diariamente, y por lo tanto afecta la satisfacción y productividad del individuo. También expresaron que el clima laboral se divide en clima psicológico y clima organizacional; De estos, el primero se utiliza para examinar a los empleados de la empresa, mientras que el segundo se utiliza a nivel organizacional, y ambos miden las percepciones de los empleados sobre su papel en la organización y las percepciones sobre su nivel de competencia. Pero también demuestra que motivar constantemente a los empleados puede mejorar el clima organizacional. (Pilligua & Arteaga, 2019)

Un ambiente de trabajo es un ambiente de trabajo y este ambiente puede ser mejor o peor dependiendo de la organización y la calidad de su ambiente de trabajo. Además, el

ambiente laboral afecta tanto a la empresa como al empleado, por lo que el desempeño de los empleados puede variar en función de este factor. Además, cubre la interacción y satisfacción de los empleados. (Coll, 2020)

Dimensiones del clima laboral.

Dimensión 1: Valores éticos.

Los valores son un conjunto de creencias e ideales para liderar el comportamiento de las personas. Ya sea correcto o incorrecto en el marco de la socialización. También se enfatiza que solo al adquirir continuamente conocimiento, valores, habilidades, experiencias y voluntad y sociedad pueden percibir su entorno y tomar medidas personales y colectivas para resolver problemas ambientales actuales y futuros, pueden adquirir constantemente conocimiento y valores. Habilidades, experiencia y deseo de resolver problemas ambientales actuales y futuros. Los valores morales son un conjunto de creencias, ideales o conductas que guían la conducta. El comportamiento se considera correcto o incorrecto como parte del proceso de socialización. (Rodríguez, 2023)

Indicador 1. Disciplina institucional: Se refiere principalmente a cualquier acción realizada de manera coordinada y sistemática para lograr el control organizacional. Para lograr esta acción es necesario practicar un método que debe ser enseñado y adoptado colectivamente, cuyos objetivos deben corresponder a cuatro cualidades: éxito, eficiencia y perseverancia. (Suarez, 2023)

Indicador 2. Honestidad en el trabajo: La honestidad es un valor que define la integridad, la confiabilidad y el comportamiento correcto independientemente de lo que una persona haga, piense, aprenda, haga, o su compromiso de desarrollarse, la confianza y la sinceridad. Por tanto, la honestidad se asocia a personas que son integras, éticas y siguen las reglas. (Amitai, 2023)

Indicador 3. Responsabilidad laboral: Son los deberes que deben asumir los empleados hacia la empresa durante la relación laboral y viceversa; por su parte, los empleados deben conocer su lugar de trabajo y las tareas asignadas, ser cooperativos, puntuales y organizados, y la empresa debe respetar los derechos laborales legales, crear un ambiente seguro y otras responsabilidades compartidas. (Pacheco, 2023)

Dimensión 2: Satisfacción laboral.

Es una expresión de los sentimientos, emociones o respuesta emocional de un empleado al trabajo. Asimismo, la satisfacción es la actitud de un trabajador hacia su empleo en general o en aspectos específicos. De tal manera, el autor señala que es un elemento significativo para los empleados, porque, cuando los colaboradores están satisfechos con su trabajo, son más productivos y menos propensos a buscar otras oportunidades de trabajo. (Ortega, 2023)

Indicador 1. Ambiente laboral adecuado: Un ambiente de trabajo positivo es clave para aumentar la productividad, mejorar el desempeño empresarial y la satisfacción laboral. Por ello, la calidad de vida laboral se está convirtiendo cada vez más en un concepto importante en las organizaciones que quieren concienciar a sus empleados sobre el ambiente laboral. (Flecha, 2021)

Indicador 2. Crecimiento personal: Las personas exitosas aprecian la importancia del crecimiento y desarrollo personal continuo. Están en la cima de sus carreras, pero constantemente se toman el tiempo para salir de su zona de confort y liberar su potencial interior. (Morales, 2023)

Indicador 3. Incentivos económicos: Los incentivos económicos son los que motivan a continuar cumpliendo las labores dentro de la empresa de la mejor manera posible, puesto que uno trabaja con el anhelo de percibir su salario, y si hay una bonificación extra, es un plus para esforzarse aún más. (Indeed, 2022)

Indicador 4. Relaciones sociales: Esto incluye aquellas interacciones entre empleados, proveedores y clientes. Estas relaciones podrían ser formales e informales y pueden afectar la cultura organizacional, su productividad, la reputación empresarial y satisfacción laboral. De manera similar, las calificaciones de satisfacción propia de las relaciones entre colegas de la empresa que realizan actividades diarias conjuntamente. (PsicoAlmería, 2023)

Componentes del clima laboral.

Actitud hacia la labor desempeñada. Cuando se trata del trabajo, las condiciones influyen el entorno laboral, la cultura y las funciones laborales, que afectan no sólo la forma en que pensamos acerca de nuestro trabajo, sino también cómo nos

desempeñamos. También se refiere a la satisfacción de los empleados con factores como las tareas diarias, el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la remuneración. (García, 2023)

Comunicación. La comunicación es muy importante en el trabajo. Sin embargo, cuando surge el problema, la eficiencia de la comunicación con los clientes es baja. Por tanto, la comunicación efectiva entre compañeros es imprescindible para impulsar el progreso de la empresa. Por tanto, se deben considerar varios aspectos de la comunicación laboral. En este sentido, es necesario tener en cuenta al interlocutor y analizar la comunicación tanto a nivel macro de la empresa como desde el punto de vista individual. (Ionos, 2023)

Políticas administrativas. Comprensión de los empleados de las normas o políticas institucionales diseñadas para regular y estandarizar el comportamiento dentro de la organización son claves para mantener un orden y control en cuanto al cumplimiento adecuado de sus actividades asignadas. En su gran mayoría estas políticas se ven reflejadas en el reglamento de organización y funciones. (Riquelme, 2023)

Remuneraciones y beneficios sociales. La compensación económica por el trabajo bien hecho se reconoce justamente de conformidad con la legislación aplicable. Por lo tanto, los empleados necesitan comprender sus beneficios y compensaciones para estar más satisfechos y ser más productivos. Por ello, los trabajadores tienen que desempeñarse bien en sus puestos de trabajo para poder percibir bonificaciones y compensaciones. (Rus, 2022)

Supervisión y control. La gerencia entrena, apoya y guía a los empleados para que realicen sus tareas diarias lo mejor que puedan. De manera similar, supervisión significa monitorear el trabajo y dirigirlo para lograr metas. Además, se podrá medir y evaluar cómo se desempeña un trabajador en sus funciones correspondientes, logrando identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones adecuadas. (Pereira, 2019)

Toma de decisión. Implica recopilar datos, analizar opciones y tomar decisiones de acertadas y positivas. Por lo tanto, el énfasis está en las decisiones correctas que se tienen que tomar en el campo laboral. (Laoyan, 2022)

Variable 2: Gestión de Calidad

Según Rincón (2019) indica que, la gestión de la calidad es el conjunto de rasgos y características de un servicio o producto que le permiten satisfacer las necesidades, gustos y deseos, satisfaciendo las expectativas de los consumidores. Estos atributos o características pueden referirse a las materias primas utilizadas, diseño, presentación, estética, protección, durabilidad, atención al cliente, servicio postventa, etc.

La gestión de la calidad viene a ser conjunto de acciones organizadas que se llevan a cabo bajo estrictos sistemas para guiar y gestionar las organizaciones desde una perspectiva de la calidad. Esto incluye crear especificaciones y modelos de calidad, implementando sistemas y procesos para garantizar que se cumplan estos modelos, realizar controles y monitoreo de calidad y realizar acciones de corrección y prevención para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Dimensiones de la Gestión de Calidad.

Dimensión 1: Liderazgo.

La alta dirección debe gestionar y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales para los servicios y productos proporcionados por la empresa (es decir a sus clientes). Un buen líder debe definir la creación de procedimientos de gestión basados en el presupuesto y los pedidos de los clientes, los correos electrónicos y los requisitos legales y administrativos pertinentes. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Indicador 1. Política de calidad: Una política de calidad es un documento que define las obligaciones de la empresa para que los productos o servicios que ofrece tengan la calidad necesaria para satisfacer las necesidades del cliente. Este es uno de los primeros pasos que se desarrollan a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Indicador 2. Roles y responsabilidades: La alta dirección debe garantizar la división, comunicación y comprensión existentes de las áreas de responsabilidad e instituciones relevantes de la organización. Para cumplir con este requisito, puede crear una lista de perfiles laborales con roles asignados o puede crear un archivo separado para cada perfil y su rol. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Dimensión 2: Planificación.

La planificación mira hacia el futuro, considera riesgos y oportunidades y desarrolla programas para lograr objetivos de calidad. Al planificar un sistema de gestión de la calidad, una organización debe tener en cuenta factores internos y externos relacionados con su propósito y dirección estratégica, ya que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados deseados. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Indicador 1. Riesgos y oportunidades: Para controlar los riesgos y oportunidades, es importante establecer un procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades, ya que es fundamental en la Norma ISO 9001. Para cumplir este requisito, la organización debe considerar su comprensión del contexto, los procesos y las necesidades de las partes interesadas. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Indicador 2. Objetivos de la calidad: La organización debe fijar objetivos de calidad para las áreas y niveles adecuados, así como los procesos requeridos para el sistema de gestión de calidad. Los objetivos de calidad deben ser consistentes con la política de calidad, medibles, considerar los requisitos aplicables, pertinentes para la conformidad de productos y servicios y la satisfacción del cliente, así como monitoreados, comunicados y actualizados según corresponda. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Dimensión 3: Apoyo.

El apoyo encierra todo lo concerniente con las acciones de la organización, su ambiente donde se trabaja, los métodos de valoración del sistema que miden el desempeño y recopilan datos de rendimiento, y cualquier investigación escrita sobre el proceso. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Indicador 1. Recursos: Las organizaciones que cumplen con la norma ISO 9001 deben analizar sus capacidades y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar sus sistemas de gestión de la calidad. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Indicador 2. Comunicación: El control de la comunicación interna y externa en el sistema de gestión de la calidad se puede incorporar a los procedimientos de formación y comunicación para lograr la estandarización de la comunicación. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Dimensión 4: Evaluación de desempeño.

La evaluación del rendimiento determina cómo evaluar el sistema, analizar datos y detectar su condición utilizando una evaluación del sistema. La calidad y la eficiencia del sistema de gestión deben evaluarse continuamente y mantener los documentos necesarios para respaldar los resultados. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Indicador 1. Análisis y evaluación: La revisión y evaluación de los datos e información se pueden llevar a cabo en las revisiones de dirección, aunque es recomendable realizar reuniones mensuales de seguimiento por grupos de mejora o un Grupo de mejora multidisciplinario con representantes de todos los departamentos. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Indicador 2. Satisfacción del cliente: La norma ISO 9001 no obliga a hacer encuestas de satisfacción de clientes, pero si se hacen, los resultados deben tenerse en cuenta para evaluar la satisfacción del cliente. La dirección de la organización y los responsables comerciales deben decidir sobre las encuestas de satisfacción de clientes, incluyendo el contenido, sistema de puntuación, frecuencia y muestra representativa. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Dimensión 5: Mejora.

Se describe los elementos clave de mejora continua que las organizaciones deben lograr en la industria de la salud. Con este fin, se reconoce que se deben mantener sistemas de notificación para prevenir problemas o desviaciones y mejorar la oferta general de productos y servicios de la organización. (Gonzales & Manzanares, 2020)

Indicador 1. Acciones correctivas: Las acciones realizadas para remediar la queja del cliente, deben ser atendidas de forma inmediata y de manera efectiva. Se debe mantener información escrita en los informes de no conformidades y en los informes de acciones correctivas. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Indicador 2. Mejora continua: Las empresas necesariamente tienen que mejorar periódicamente su sistema de gestión de la calidad y su eficacia. Puesto que, si una organización está certificada con el Sistema de gestión de calidad ISO 9001, tiene que demostrar anualmente una mejora continua de su sistema de gestión de calidad mediante auditorías de gestión adecuadas o renovaciones de certificación. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

El ISO 9001.

ISO es un conjunto de estándares que se utilizan para regir todas las áreas de negocios. Por lo tanto, la competitividad global y la influencia de los clientes están impulsando el reconocimiento y la adopción universal de estas normas. Por ello, la ISO 9001 es uno de los sistemas de gestión de la calidad más utilizados y reconocidos. También, la ISO 9001 viene a ser un requisito para la implementación de un procedimiento de gestión de calidad. Por lo cual, el objetivo principal de esta norma es lograr la mayor satisfacción del cliente en función de la relación entre la producción y la provisión de servicios. (Unterreiner & Soler, 2019)

Proceso de calidad.

Los procesos de calidad implican no sólo procedimientos técnicos sino también participación y cooperación para lograr relaciones exitosas entre empleados, proveedores y clientes. Las organizaciones exitosas integran la gestión de la calidad en todos sus procesos, aumentando así su competitividad, productividad y eficiencia. (Quiroa, 2021)

Plan de calidad.

Viene a ser una herramienta de gran utilidad para relacionar los requerimientos definidos de un proyecto, producto, contrato, o proceso con las técnicas y actividades de trabajo que amparan la ejecución del servicio o producto propuesto. Asimismo, la planificación de calidad también puede aumentar la confianza en que se cumplirán los requerimientos, garantizar el control del proceso, motivar a los empleados relevantes y aumentar la conciencia de las oportunidades de mejora. (Steubel, 2022)

Micro y Pequeñas empresas.

Representa una entidad económica establecida por personas jurídicas o naturales, inmersos a su manera de clasificación. Una microempresa es un tipo de organización caracterizada por un número reducido de empleados, hasta 10 empleados. Sin embargo, estos estándares pueden diferir de un país a otro y de una ley a otra. Por otro lado, las pequeñas empresas son más grandes que las microempresas. Suele tener menos de 50 empleados. (MTPE, 2021)

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas.

Según Huamán (2021) menciona que, las pequeñas y microempresas son la clave para el progreso económico y social del país, en su gran parte son los que más generan empleos y un significativo motor del mercado. Asimismo, estas empresas peruanas son una parte importante del motor económico del Perú, ya que a nivel nacional las MYPES brindan empleo al 80% de la población y generan casi el 40% del PBI. Asimismo, abarcan varios factores importantes del patrimonio económico peruano, el más destacable de ellos es su aporte a la generación de empleo, lo que agrava cada vez más el problema del desempleo en nuestro país.

Marco conceptual

Control de calidad de los productos. Estas herramientas se centran en la evaluación adicional de dos tipos de calidad. El primero es si el producto es aceptable y evalúa las características del producto o servicio. El segundo incluye variables de medición, así como características del producto, es decir, las características medibles del producto. (Aparicio et al., 2023).

Gestión de calidad: Es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer aquellas necesidades de los usuarios y las condiciones que enfrenta durante el proceso de producción. Esta calidad significa que el producto o servicio debe cumplir con las expectativas del cliente. (Steubel, 2022)

Habilidades. Son atributos intangibles los cuales determinan el comportamiento de un individuo y el desempeño de sus obligaciones, por lo que tienen una gran importancia en la ética laboral y las interacciones con los demás. (Indeed, 2023)

ISO. Las normas ISO mejoran la eficiencia, la seguridad y la transparencia en el desarrollo, producción y entrega de bienes y servicios. Estas reglas promueven el comercio justo entre países. Proporcionan a los gobiernos la base técnica para la legislación sobre salud, seguridad y medio ambiente. Además de transferir tecnología a los países en desarrollo, protegen a los consumidores de problemas con productos o servicios y les hacen la vida más fácil. (Fundibeq, 2023)

MYPES. Las micro y pequeñas empresas se definen como empresas constituidas por personas naturales o jurídicas que se proponen realizar diversas actividades, tales

como extracción, transformación, producción, comercio, etc., antes de cualquier forma de organización o gestión conforme a la legislación vigente. Es una unidad económica. (SUNAT, 2023)

2.3.Hipótesis

Este estudio no formuló hipótesis ya que fue un estudio de nivel descriptivo. Como mencionan Hernández & Mendoza (2018) la investigación descriptiva solo se basa en describir; no establece causa y efecto ni formula hipótesis. El objetivo de este tipo de investigación es obtener datos precisos y detallados sobre un tema sin sacar conclusiones ni generalizaciones.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada.

La investigación aplicada fue una investigación diseñada para resolver problemas prácticos específicos en la sociedad o en las empresas. Por tanto, puede resolver problemas reales. Además, esto depende de la investigación básica para lograr este objetivo. Proporciona conocimiento teórico para resolver problemas o mejorar la calidad de vida. vida. (Rus, 2020)

Enfoque de investigación

Cuantitativo.

Fue de enfoque cuantitativo porque se procedió a la descripción de la realidad y se trabajó con números estadísticos.

El enfoque cuantitativo hace énfasis al análisis de datos numéricos respondiendo de esta forma las incógnitas de la investigación. También se menciona que dichos estudios recopilan datos empíricos utilizando métodos estadísticos de análisis de datos. (Rodríguez, 2020)

Nivel de investigación

Descriptivo.

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque solo se identificó y se conoció el comportamiento de las variables clima laboral y gestión de calidad.

La intención de la investigación descriptiva es identificar las características del fenómeno en estudio, como individuos, grupos, sociedades, comportamientos u objetos. Simplemente miden o suman los conceptos o diferencias mencionados sin mostrar la relación entre ellos. (Rodríguez, 2020)

De propuesta.

Asimismo, fue de propuesta en el sentido de que se elaboró una propuesta de plan de mejora para las variables clima laboral y gestión de calidad, ofreciendo posibles soluciones

a los problemas identificados en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., durante el desarrollo de la investigación.

Una propuesta de investigación es un documento escrito que describe todo lo que las partes interesadas necesitan saber, incluidos cronogramas, presupuesto, metas y objetivos. Para lograr la aceptación de todos, es necesario recopilar los detalles del proyecto y describirlo de manera convincente. (Asana, 2024)

Diseño de investigación

No experimental.

Este tipo de investigaciones se efectúan sin manipular deliberadamente las variables. Quiere decir que estos estudios no cambian intencionalmente las variables independientes para ver cómo afectan las otras variables. (Hernández & Mendoza, 2018)

Por cual éste estudio fue no experimental ya que no se manipularon las variables en estudio.

Transversal.

Fue de corte transversal ya que se realizó en un determinado espacio y tiempo, los cuales fueron en la ciudad de Ayacucho y el año 2024.

Los estudios transversales miden una o más variables a lo largo del tiempo basándose en observaciones individuales. Este tipo de investigación se limita a recopilar información sobre un tiempo y lugar específico. (Ayala, 2021)

3.2. Población

Población

Lo que se quiere estudiar es un grupo de individuos que comparten características comunes. Asimismo, pueden ser objetos o un conjunto de animales que compartan características o rasgos comunes. (López, 2019)

La población estuvo conformada por 12 trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C. Información proporcionada por la microempresa de estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores recurrentes o momentáneos de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.
- Clientes de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

Muestra

Muestra Censal.

Es una técnica de investigación utilizada para estudiar a la totalidad de la población y no solo una parte de ella (Westreicher, 2020).

La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valoración
Variable 1 Clima Laboral	El clima laboral consiste en la evaluación que hacen los colaboradores de su comportamiento en relación con los demás miembros de la organización, como también se considera las condiciones ambientales internas ejercidas por los trabajadores que influyen en el comportamiento y puede explicarse mediante los siguientes términos: valores, satisfacción o características organizacionales. (García et al., 2020)	Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> - Disciplina institucional - Honestidad en el trabajo - Responsabilidad laboral 	Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral adecuado - Crecimiento personal - Incentivos económicos - Relaciones sociales 		
Variable 2 Gestión de Calidad	Es un conjunto de actividades organizadas que se llevan a cabo bajo estrictos sistemas para guiar y gestionar las organizaciones desde una perspectiva de la calidad. Esto incluye crear especificaciones y modelos de calidad, efectuar sistemas y procesos para garantizar el cumplimiento de esos estándares, realizar controles y monitoreo de calidad y tomar acciones correctivas y preventivas para garantizar que se cumplan los requisitos de calidad. (Gonzalez & Manzanares, 2020)	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad - Roles y responsabilidades 	Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgos y oportunidades - Objetivos de la calidad 		<ol style="list-style-type: none"> 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Comunicación 		
		Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y evaluación - Satisfacción del cliente 		
		Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Mejora continua 		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Castro & Fitipaldo (2023) afirmaron que una encuesta es un método de investigación caracterizada por procedimientos de recolección de datos debidamente estandarizados, donde se procesa y analiza datos obtenidos de una muestra representativa poblacional, y de los resultados obtenidos.

Se empleó como técnica de recolección de información la encuesta a los 12 trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

Instrumento

Según Castro & Fitipaldo (2023) mencionan que el instrumento cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas sobre una o más variables en estudio, el cual deberá coincidir con el planteamiento del problema y la hipótesis.

Instrumento. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado por 17 preguntas con escala de medición Likert.

Validación. el instrumento fue validado por tres expertos con grado académico de Magister de la carrera profesional de Administración, los cuales mediante una ficha de validación dieron su juicio, donde el instrumento de recolección de información cumplió con los estándares establecidos.

Cuadro de validadores:

Ord.	Experto validador	Resultado
1	Arturo Chuchon Huamani	Aprobado
2	Wilber Quispe Medina	Aprobado
3	Guisseppi Jhonatan Morales Muñoz	Aprobado

Confiabilidad. Se midió su grado de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, para eso se codificaron los resultados obtenidos del cuestionario en una hoja Excel, que mediante la aplicación de una fórmula se midió el grado de confiabilidad. El grado de confiabilidad obtenido fue de 0,90 siendo un coeficiente alto.

3.5.Método de análisis de datos

Para analizar este estudio, primero se realizó un análisis descriptivo mediante la elaboración de un cuestionario a los trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta, se formularon preguntas mediante un cuestionario y para su impresión se utilizó papeles reciclados. Las respuestas obtenidas mediante la encuesta se resumieron en una tabla utilizando la hoja de cálculo Excel, que también se utilizó para calcular la confiabilidad del instrumento, crear tablas y figuras. Los resultados obtenidos se trasladaron a un archivo Word que contuvo el borrador del proyecto. Asimismo, se utilizó el programa Power Point para preparar las diapositivas de la sustentación de la tesis, también se utilizó el PDF para enviar el proyecto de tesis y Turnitin para medir el porcentaje de plagio.

3.6. Aspectos éticos

En este estudio los principios éticos estuvieron regidos con el Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, los cuales fueron aprobados por el consejo universitario: con Resolución N° 0277-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: en primer lugar, se les informó que todos los datos proporcionados fueron confidenciales y no se publicaron de manera abierta, por lo que la protección de los derechos de los intervinientes fue foco principal, donde se protegió su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión de los participantes.

Beneficencia, no maleficencia: Se aseguró el bienestar de los colaboradores por la información obtenida respetando sus ideas y opiniones, no se les juzgaron, ni perjudicaron en ningún sentido, se evitó de esta manera causar algún tipo de inconveniente.

Justicia: se trató equitativamente a quienes participaron en los procesos de la investigación, y pudieron acceder a los resultados. Se antepuso la justicia y el bien común, antes que el interés personal. Así como, se ejerció un juicio razonable donde no se dio lugar a prácticas injustas.

Integridad y honestidad: la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos.

Libre participación por propia voluntad: las personas tuvieron la libertad de decidir por voluntad propia de participar o no en el desarrollo de la investigación. Asimismo, tuvieron el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que se desarrollaron.

Cuidado del medio ambiente: se hizo uso responsable de la energía eléctrica, evitando la sobrecarga de equipos electrónicos, que sirvieron para la elaboración del proyecto. Asimismo, para la recolección de datos se utilizaron papeles reciclados con la finalidad de hacer uso excesivo de papeles, minimizando así la contaminación de residuos y evitando el uso excesivo de papeles.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Determinar las características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 1

Características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

CLIMA LABORAL	N	%
Se cumplen las disciplinas institucionales para mantener el orden		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	6	50.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	2	16.67
TOTAL	12	100.00
Los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.33
A veces	8	66.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	2	16.6
TOTAL	12	100.00
Los demás colaboradores son responsables con su trabajo		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	4	33.33
A veces	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
La empresa presenta un ambiente de trabajo adecuado		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	5	41.67
A veces	2	16.67
Casi siempre	2	16.67
Siempre	2	16.67
TOTAL	12	100.00
La empresa promueve su crecimiento personal		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	4	33.33
A veces	5	41.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00

Continúa...

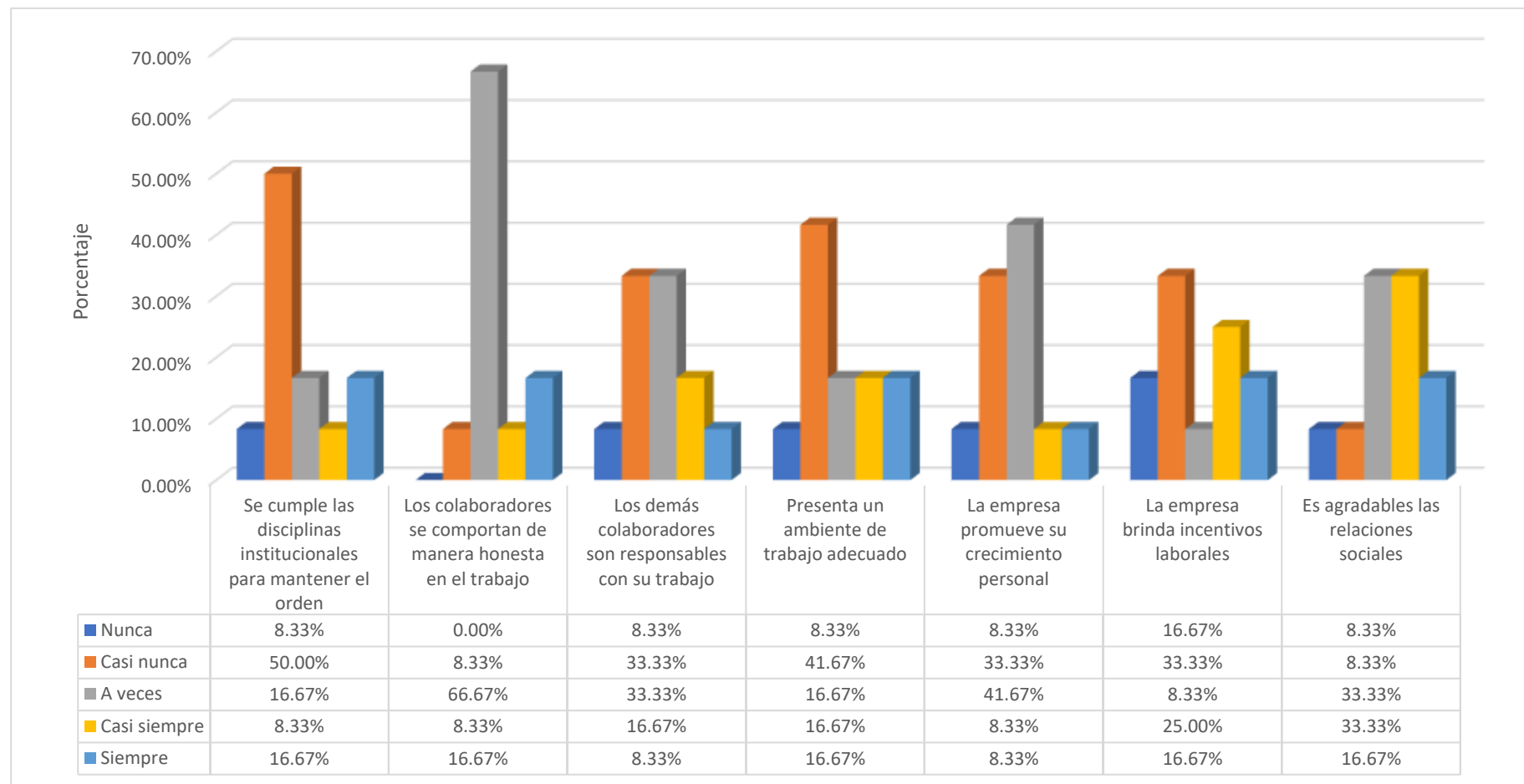
Tabla 1*Características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.*

		...Concluye
CLIMA LABORAL	N	%
La empresa brinda incentivos laborales		
Nunca	2	16.67
Casi nunca	4	33.33
A veces	1	8.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	2	16.67
TOTAL	12	100.00
Es agradables las relaciones sociales		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	1	8.33
A veces	4	33.33
Casi siempre	4	33.33
Siempre	2	16.67
TOTAL	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., 2024.

Figura 1

Características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., 2024.

Objetivo específico 2: Determinar las características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

GESTIÓN DE CALIDAD	N	%
Se utiliza una política de calidad		
Nunca	2	16.67
Casi nunca	7	58.33
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
Compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	2	16.67
A veces	7	58.33
Casi siempre	1	8.33
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
Se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades		
Nunca	2	16.67
Casi nunca	4	33.33
A veces	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
Se planifican objetivos de la calidad		
Nunca	2	16.67
Casi nunca	4	33.33
A veces	3	25.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
La cantidad de recurso humano es suficiente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.33
A veces	6	50.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	4	33.33
TOTAL	12	100.00

Continúa...

Tabla 2

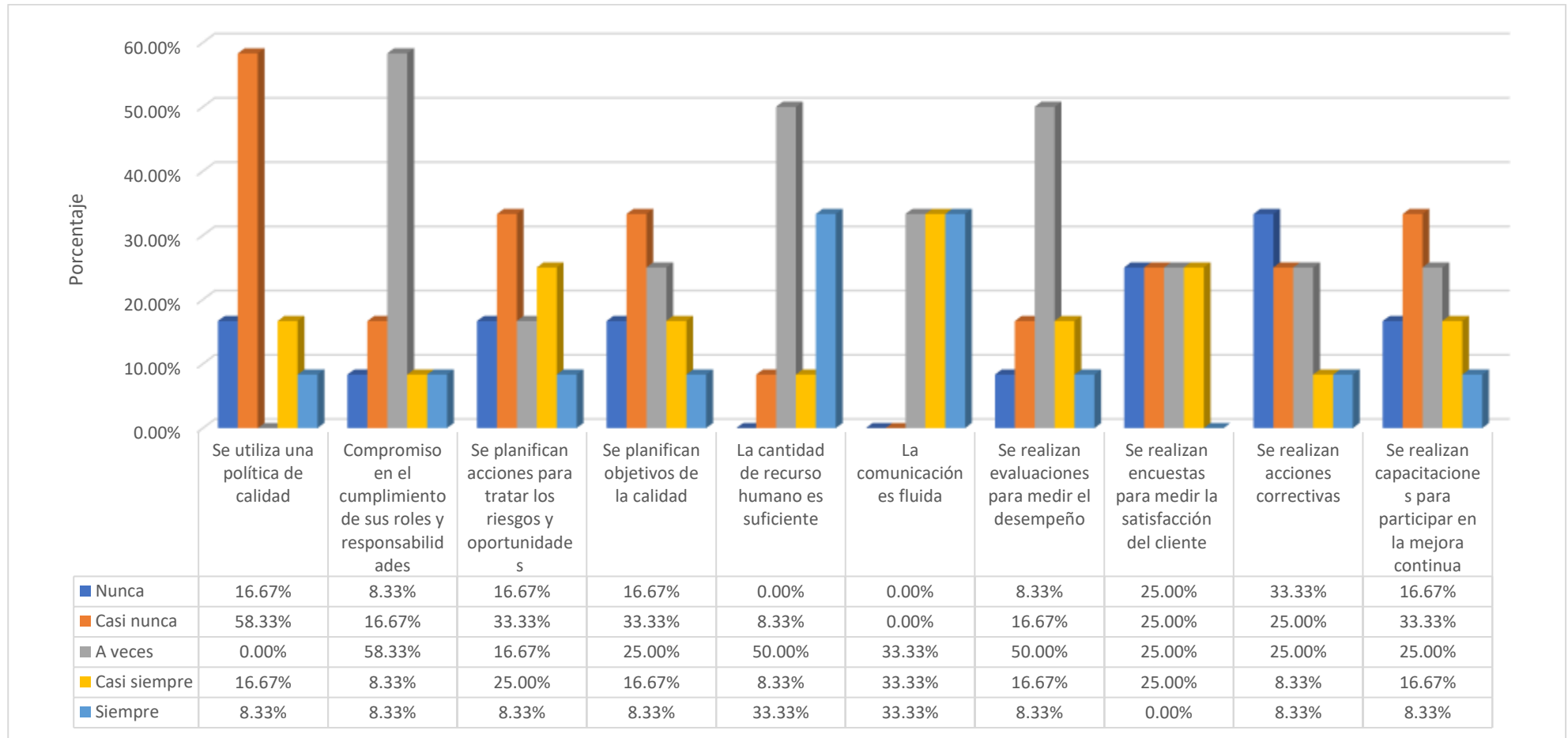
Características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

		...Concluye
GESTIÓN DE CALIDAD	N	%
La comunicación es fluida		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	33.33
Casi siempre	4	33.33
Siempre	4	33.33
TOTAL	12	100.00
Se realizan evaluaciones para medir el desempeño		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	2	16.67
A veces	6	50.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
Se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente		
Nunca	3	25.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
TOTAL	12	100.00
Se realizan acciones correctivas		
Nunca	4	33.33
Casi nunca	3	25.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00
Se realizan capacitaciones para participar en la mejora continua		
Nunca	2	16.67
Casi nunca	4	33.33
A veces	3	25.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	1	8.33
TOTAL	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., 2024.

Figura 2

Características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., 2024.

Objetivo específico 3: Elaborar el plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 3

Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

Variables	Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Clima Laboral	Disciplina institucional	El 50.00% de los trabajadores indican que casi nunca se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden	Desconocimiento te la política organizacional La falta de un Reglamento de Organización y Funciones	Un clima laboral negativo Conflictos internos entre compañeros de trabajo	Fomentar la política organizacional en los colaboradores Elaborar un adecuado Reglamento de Organización y Funciones	Administrador/colaboradores	S/. 500.00
	Responsabilidad Laboral	El 33.33% de los trabajadores mencionan que casi nunca los colaboradores son responsables con su trabajo	Ausencia de reconocimiento y motivación Exceso de trabajo sin recibir bonificaciones adicionales	Disminución de la productividad laboral Calidad deficiente del trabajo	Reconocer y motivar a los trabajadores por su buen desempeño Establecer horarios justos y las horas extras reconocer con un pago adicional	Administrador/colaboradores	S/. 1000.00
	Ambiente laboral adecuado	El 41.67% de los trabajadores indican que casi nunca presentan un ambiente de trabajo adecuado	Ausencia de un buen liderazgo Mala comunicación interna	Disminuye la motivación de los colaboradores Genera Se genera desacuerdos y tensión en el ambiente de trabajo	Participar en talleres, cursos y programas de capacitación de liderazgo. Establecer canales de comunicación interna claros promoviendo la retroalimentación entre los trabajadores	Administrador/colaboradores	S/. 1000.00

	Incentivos económicos	El 33.33% de los trabajadores mencionan que casi nunca la empresa brinda incentivos laborales	La falta de presupuesto económico para los incentivos Desconocimiento de la importancia de los incentivos económicos por la parte administrativa	Alta rotación del personal Disminución del compromiso y productividad	Revisar y reajustar los gastos innecesarios para invertirlos en los incentivos Capacitar a los administrativos sobre los beneficios del incentivo económico	Administrador/colaboradores	S/. 600.00
Gestión de calidad	Política de calidad	El 58.33% de los trabajadores indicaron que casi nunca se utiliza una política de calidad	La política de calidad no está alineada con los objetivos estratégicos de la organización	Dificulta la implementación efectiva de prácticas de calidad y puede llevar a decisiones incoherentes.	Modificar o ajustar la política de calidad para que esté alineada con la visión y los objetivos a largo plazo.	Administrador	S/. 300.00
	Riesgos y oportunidades	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades	Falta de comprensión por parte de los líderes y colaboradores de la importancia de abordar los riesgos y aprovechar las oportunidades.	La falta de planificación para abordar riesgos puede resultar en costos inesperados.	Incorporar la gestión de riesgos y oportunidades en el proceso de planificación estratégica.	Administrador/colaboradores	S/. 500.00
	Objetivos de calidad	El 33.33% de los trabajadores indicaron que casi nunca se planifican objetivos de la calidad	La empresa no tiene metas claras, no tienen objetivos definidos.	Sin metas claras, la empresa carece de un rumbo estratégico. La falta de objetivos puede resultar en la asignación ineficiente de recursos.	Definir objetivos claros relacionados con la calidad, que pueden incluir objetivos específicos para la mejora de procesos, la reducción de defectos o la satisfacción del cliente	Administrador	S/. 200.00
	Satisfacción del cliente	El 25% de los trabajadores mencionaron que casi nunca se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente	La empresa no comprende completamente la relevancia de medir la satisfacción del cliente.	La falta de encuestas impide que la empresa comprenda completamente las necesidades, expectativas y preferencias de sus clientes.	Utilizar herramientas de encuestas en línea fáciles de usar y asegurar que el proceso sea rápido y eficiente para los clientes.	Administrador	S/. 400.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Determinar las características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

El 50.00% de los encuestados señalaron que casi nunca se cumplen las disciplinas institucionales para mantener el orden este resultado contrasta al estudio de Torres (2023) quien sostiene que el 33.33% de sus entrevistados manifestaron que siempre la disciplina institucional fomenta la cooperación; cabe mencionar que la disciplina institucional se refiere principalmente a cualquier acción realizada de manera coordinada y sistemática para lograr el control organizacional (Suarez, 2023). Asimismo, La disciplina es importante porque garantiza que los empleados sigan los procedimientos y realicen sus tareas de manera efectiva, aumentando la productividad en toda la organización. Cuando todos siguen las mismas reglas y pautas, se minimizan los malentendidos y disputas en el ambiente laboral, facilitando el proceso. más justo y más razonable.

El 66.67% de los encuestados señalaron que a veces los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo este resultado contrastan al estudio de Torres (2023) quien sostiene que el 33.33% de sus entrevistados manifestaron que casi nunca son honestos los compañeros de trabajo; cabe mencionar que la honestidad en el trabajo es un valor que define la integridad, la confiabilidad y el comportamiento correcto independientemente de lo que una persona hace (Amitai, 2023). Asimismo, la honestidad en el trabajo es esencial para construir relaciones confiables y duraderas con colegas, clientes y gerentes, promover una cultura de responsabilidad y profesionalismo en la organización, atraer clientes leales y empleados comprometidos y sentar una base sólida para un desempeño laboral exitoso.

El 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca de los demás colaboradores son responsables con su trabajo este resultado contrasta al estudio de Torres (2023) quien sostiene que el 77.78% de sus entrevistados manifestaron que siempre la responsabilidad laboral se antepone ante un beneficio personal; cabe mencionar que la responsabilidad laboral son los deberes que deben asumir los empleados hacia la empresa durante la relación laboral, donde los empleados deben conocer su lugar de trabajo y las tareas asignadas (Pacheco, 2023). Asimismo, la responsabilidad laboral es importante ya que el conjunto de actitudes y comportamientos que presentan los colaboradores contribuyen al éxito personal

y organizacional. Cuando todos los miembros del equipo asumen la responsabilidad, se crea un ambiente de trabajo positivo y productivo.

El 41.67% de los encuestados señalaron que casi nunca la empresa presenta un ambiente de trabajo adecuado este resultado contrasta al estudio de Polo (2022) quien sostiene que el 47.00% de sus entrevistados manifestaron que siempre el ambiente laboral de la empresa es bueno; cabe mencionar que un ambiente de trabajo positivo es clave para aumentar la productividad, mejorar el desempeño empresarial y la satisfacción laboral (Flecha, 2021). Asimismo, un buen ambiente laboral es importante ya que puede mejorar el desempeño de los empleados, el cual debe ser tranquilo, sin ruidos molestos, con suficiente iluminación y temperatura. Además, para mejorar el rendimiento es necesario minimizar las distracciones, lo que significa seguridad y saneamiento adecuados, así como recursos para la prevención de enfermedades y la promoción de la salud mental. Además, un buen ambiente de trabajo promueve una comunicación clara y eficaz entre compañeros. Además, promueve el trabajo en equipo, la diversidad y el respeto mutuo.

El 41.67% de los encuestados señalaron que a veces la empresa promueve su crecimiento personal este resultado contrasta al estudio de Sulca (2022) quien sostiene que el 80.00% de sus entrevistados manifestaron que esta poco satisfechos con la ayuda de crecimiento personal; cabe mencionar que el crecimiento personal involucra la importancia del crecimiento y desarrollo personal continuo, estar en la cima de sus carreras, salir de su zona de confort y liberar su potencial interior (Morales, 2023). Asimismo, el crecimiento personal en la empresa es un factor clave en el éxito organizacional. Aunque tradicionalmente se ha hecho hincapié en las habilidades técnicas y el conocimiento empresarial, cada vez se reconoce más que el autodescubrimiento y el desarrollo personal también desempeñan un papel importante para el desarrollo de la empresa, porque contará con personal más preparado y capacitado en sus labores.

El 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca la empresa brinda incentivos laborales este resultado contrasta al estudio de Sulca (2022) quien sostiene que el 80.00% de sus entrevistados manifestaron estar satisfechos con el incentivo laboral; cabe mencionar que los incentivos económicos son los que motivan a continuar cumpliendo las labores dentro de la empresa de la mejor manera posible, puesto que uno trabaja con el anhelo de percibir su salario (Indeed, 2022). Asimismo, los incentivos económicos, como bonificaciones o aumentos salariales, pueden motivar a los empleados a trabajar más duro y

alcanzar sus objetivos, cuando la compensación monetaria está vinculada al desempeño, se crea un entorno en el que todos se esfuerzan por hacer lo mejor que pueden y es una forma práctica de reconocer un trabajo bien hecho.

El 33.33% de los encuestados señalaron que a veces es agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo este resultado contrasta al estudio de Trujillo (2022) quien sostiene que el 83.33% de sus entrevistados manifestaron que siempre se mantiene buena relación entre los trabajadores; cabe mencionar que las relaciones sociales incluyen aquellas interacciones entre empleados, proveedores y clientes, estas relaciones podrían ser formales e informales y pueden afectar la cultura organizacional, su productividad (PsicoAlmería, 2023). Asimismo, mantener buenas relaciones sociales en el lugar de trabajo facilita la comunicación entre compañeros. Puesto que, en la mayoría de los puestos requieren trabajar con otras personas para completar proyectos, por tanto, una comunicación eficaz ayuda a realizar el trabajo de forma más eficiente. Por lo que, la buena cooperación entre colegas afecta la satisfacción laboral. Es así que, cuando nos llevamos bien con nuestros compañeros, nos sentimos más cómodos en el ambiente de trabajo, por lo que estamos más motivados para resolver nuestras tareas. En tanto, mantener relaciones sociales positivas puede ayudarte a evitar problemas como el estrés, la ansiedad o la depresión.

Objetivo específico 2: Determinar las características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

El 58.33% de los encuestados señalaron que casi nunca se utiliza una política de calidad este resultado contrasta al estudio de Torres (2023) quien sostiene que el 44.44% de sus entrevistados manifestaron que siempre se cumple la política de la empresa; cabe mencionar que una política de calidad es un documento que define las obligaciones de la empresa para que los productos o servicios que ofrece tengan la calidad necesaria para satisfacer las necesidades del cliente (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la política de calidad proporciona un marco claro para la toma de decisiones, la asignación de responsabilidades y la planificación, por lo tanto, establece una dirección clara para toda la empresa al definir los principales objetivos de calidad. También debe centrarse en la satisfacción del cliente, por lo que con este enfoque se asegurará de que todos los empleados comprendan la importancia de cumplir con las expectativas del cliente.

El 58.33% de los encuestados señalaron que a veces existe un compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades este resultado contrasta al estudio de Pinco (2023) quien sostiene que el 50.00% de sus entrevistados manifestaron que siempre se cumplen los roles y responsabilidades; cabe mencionar que para el cumplimiento de los roles y responsabilidades la alta dirección debe asegurar la asignación existente, comunicación y comprensión de las responsabilidades y autoridades relevantes en la organización (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, una clara división de roles define la estructura operativa de la empresa, saber quién es el responsable de cada función crea un marco sólido que facilita la coordinación entre equipos y optimiza los procesos internos. Por lo tanto, cuando todos conocen su papel, se puede evitar la duplicación de trabajo, aumentando la eficiencia. En este sentido, los roles claros fomentan el trabajo conjunto, lo que ayuda a utilizar la experiencia y el conocimiento para lograr objetivos comunes.

El 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades este resultado contrasta al estudio de Pinco (2023) quien sostiene que el 50.00% de sus entrevistados manifestaron que siempre se atiende los riesgos y oportunidades; cabe mencionar que para controlar los riesgos y oportunidades, es importante que la organización considere la comprensión del contexto, los procesos y las necesidades de las partes interesadas (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la gestión de riesgos y oportunidades es esencial para las áreas de negocio y la calidad de los productos y servicios, por lo que una gestión adecuada de riesgos y oportunidades ayuda a lograr los resultados deseados, prevenir impactos negativos y garantizar la mejora continua. Por ello, es un enfoque estratégico para garantizar la calidad y el éxito organizacional.

El 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca se planifican objetivos de la calidad este resultado contrasta al estudio de Trujillo (2022) quien sostiene que el 83.33% de sus entrevistados manifestaron que siempre la planificación de objetivos y metas son claros; cabe mencionar que la organización debe fijar objetivos de calidad para las áreas y niveles adecuados, así como los procesos requeridos para el sistema de gestión de calidad (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, los objetivos de calidad son la principal herramienta para centrar los esfuerzos en la mejora continua, y dichos objetivos deben estar estrechamente relacionados con la política de calidad de la organización. Por lo tanto, estos objetivos de calidad deben comunicarse a todos los niveles de la organización en el sentido de que cada empleado debe comprender su papel en el logro de estos objetivos.

El 50.00% de los encuestados señalaron que a veces la cantidad de recurso humano es suficiente este resultado contrasta al estudio de Pinco (2023) quien sostiene que el 50.00% de sus entrevistados manifestaron que casi siempre el personal es suficiente para la atención; cabe mencionar que la organización debe analizar sus capacidades y proveer los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, el número adecuado de empleados puede realizar las tareas de manera más eficiente. En tanto, los equipos insuficientes pueden provocar sobrecarga de trabajo, retrasos en los proyectos y reducción de la productividad. Si hay suficientes empleados, todos pueden centrarse en sus tareas específicas, lo que ayuda a mejorar la calidad del trabajo, porque pueden cumplir con los estándares y requisitos establecidos.

El 33.33% de los encuestados señalaron que a veces la comunicación es fluida entre los trabajadores este resultado contrasta al estudio de Polo (2022) quien sostiene que el 53.00% de sus entrevistados manifestaron que nunca tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo; cabe mencionar que se puede incluir el control en las comunicaciones internas y externas del sistema de gestión de calidad en el procedimiento de formación y comunicación, con el objetivo de estandarizar la comunicación (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la comunicación efectiva coordina esfuerzos entre los socios comerciales y las áreas de la empresa, ayuda a adaptarse a los procesos y cambios organizacionales. Además, optimiza el proceso de toma de decisiones. Por lo que, cuando la información fluye adecuadamente, los gerentes pueden tomar decisiones estratégicas informadas.

El 50.00% de los encuestados señalaron que a veces se realizan evaluaciones para medir el desempeño este resultado contrasta al estudio de Pinco (2023) quien sostiene que el 66.67% de sus entrevistados manifestaron que siempre se evalúa el desempeño del personal; cabe mencionar que el análisis y evaluación de los datos e información se pueden llevar a cabo en las revisiones de dirección, aunque es recomendable realizar reuniones mensuales de seguimiento por grupos de mejora (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la evaluación y el análisis permiten controlar procesos clave que afectan directamente los requisitos del cliente y los objetivos de calidad. Para garantizar que el proceso alcance los resultados planificados, son necesarios métodos de seguimiento y medición de los procesos clave, por lo que la organización debe evaluar la eficacia y

eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Por tanto, el análisis de los datos recopilados puede identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad.

El 25.00% de los encuestados señalaron que casi nunca se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente este resultado coincide al estudio de Trujillo (2022) quien sostiene que el 83.33% de sus entrevistados manifestaron que nunca se aplica encuestas para conocer la satisfacción del cliente; cabe mencionar que la dirección de la organización y los responsables comerciales deben decidir sobre las encuestas de satisfacción de clientes, incluyendo el contenido, sistema de puntuación, frecuencia y muestra representativa (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la satisfacción del cliente ayuda a predecir la probabilidad de que un cliente realice compras futuras, por lo que es más probable que los clientes satisfechos se conviertan en clientes habituales o incluso en defensores de la marca. Dado que la satisfacción del cliente es clave en un mercado competitivo, una buena experiencia del cliente debe convertirse en un elemento central de la estrategia comercial, lo que luego conduce a referencias positivas y a la diferenciación de los competidores.

El 33.33% de los encuestados señalaron que nunca se realizan acciones correctivas para eliminar causas negativas este resultado contrasta al estudio de Pinco (2023) quien sostiene que el 66.67% de sus entrevistados manifestaron que siempre se cuenta con acciones correctivas ante problemas; cabe mencionar que las acciones tomadas para corregir una no conformidad o queja del cliente deben ser consistentes con el propósito de la no conformidad o queja del cliente (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, se implementan acciones correctivas en respuesta a las desviaciones o desvíos existentes en la organización, cuyo propósito es eliminar las causas raíces de estos problemas y prevenir la recurrencia de las desviaciones, al abordar el proceso de causa verdadera, al analizar las causas se pueden encontrar soluciones efectivas para evitar incumplimiento en el futuro, esto garantiza que se tomen medidas para abordar las desviaciones y evitar que se repitan.

El 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca se realizan capacitaciones para participar en la mejora continua este resultado contrasta al estudio de Bellido (2023) quien sostiene que el 40.00% de sus entrevistados manifestaron que a veces se realiza la mejora continua como práctica de calidad; cabe mencionar que las organizaciones deben mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad y su eficacia, debe demostrar anualmente una mejora continua de su sistema de gestión de calidad mediante auditorías de gestión adecuadas (Gonzalez & Manzanares, 2020). Asimismo, la mejora continua es un

proceso continuo de análisis del desempeño, identificación de oportunidades y cambios porcentuales en procesos, productos y personas. En consecuencia, las empresas que se esfuerzan por lograr la mejora continua que sean más adaptables y capaces de satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

Objetivo específico 3: Elaborar el plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.

Plan de Mejora

1. Datos Generales

Razón social: MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C.

Dirección: Distrito Ayacucho, Huamanga, Ayacucho

2. Misión

Proporcionar productos y equipos de telecomunicaciones innovadores, ágiles y flexibles con un enfoque en la satisfacción del cliente y el logro de resultados que agreguen valor a los diversos grupos de interés manteniendo un alto nivel de responsabilidad corporativa.

3. Visión

Ser el proveedor preferido para la venta de equipos de telecomunicaciones en el mercado de próxima generación, cumpliendo con las expectativas de los clientes en términos de calidad, costo y entrega.

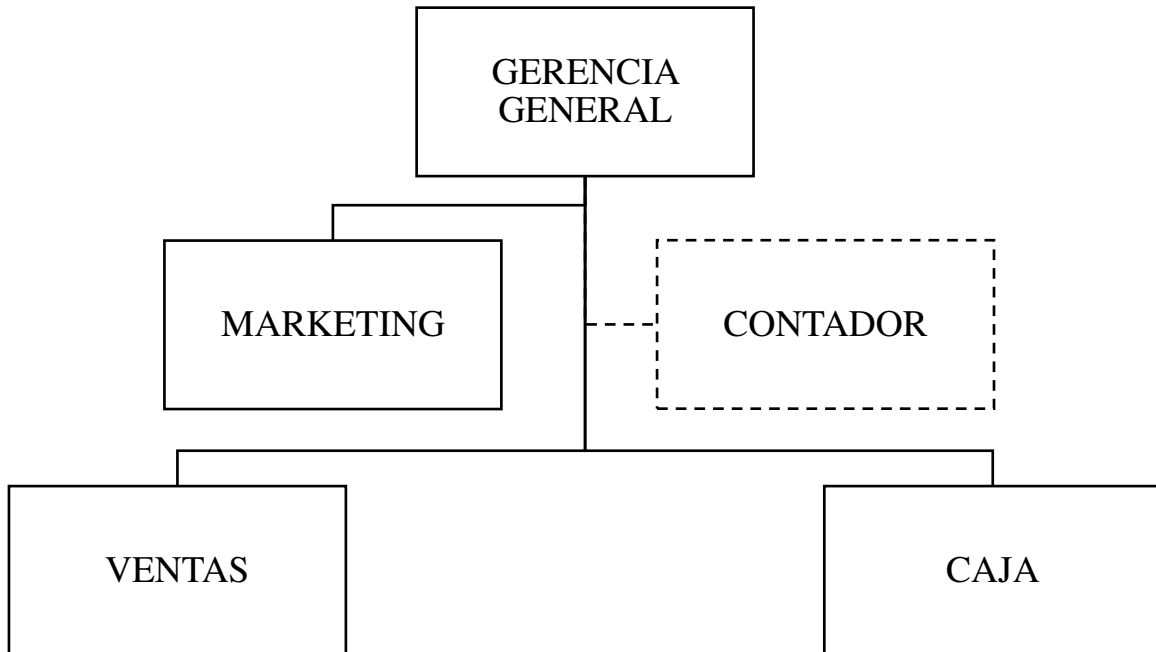
4. Objetivos

- Mejorar la efectividad de la publicidad y atraer más atención de los clientes sin aumentar los costos.
- Crear una atención al cliente eficaz, teniendo en cuenta los estándares de seguros establecidos.
- Gestionar eficazmente la información financiera y convertirla en una herramienta clave para el desarrollo de estrategias de marketing y ventas.
- Mantener y brindar un servicio eficiente, oportuno y rápido al menor costo de entrega posible.

5. Productos y Servicios

La empresa se dedica a la venta de productos de telecomunicaciones, venta de teléfonos móviles, auriculares, cargadores, entre otros accesorios de teléfonos móviles.

6. Organigrama



6.1. Descripción de las funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Titulado en la carrera de Administración - Experiencia en el cargo mínimo 2 años - Habilidades de liderazgo - Habilidades financieras - Trabajar bajo presión
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en equipo y monitorear el desempeño de los empleados. - Organizar, planificar, gestionar y controlar los servicios de mantenimiento. - Implementar la política de la empresa y alcanzar los objetivos establecidos.

Cargo	Vendedor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima en el cargo de 6 meses

	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de servicio al cliente - Habilidades de venta - Disponibilidad de viajar - Horario de trabajo: de lunes a sábado, 8 horas diarias
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información sobre los beneficios del equipo - Venta de los productos - Atención personalizada al cliente

Cargo	Marketing
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Titulado en Administración - Experiencia mínima de 1 año en el cargo - Conocimientos en office nivel avanzado - Gestión de redes sociales - Conocimientos de marketing digital
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Promocionar productos y servicios en diversos medios tradicionales y digitales. - Actualizar el sitio web de la empresa. - Realizar encuestas de gustos y preferencias de los clientes.

Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 6 meses en puesto de cajero o similar en ventas - Excelentes conocimientos matemáticos - Tener conocimientos de equipos electrónicos como cajas registradoras - Conocimiento intermedio de informática
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar y responder todas las dudas de los clientes. - Ser amable y educado en el trato con los clientes. - Calcular el importe a pagar por el cliente durante el pago - Recibir y cobrar cualquier tipo de pago.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Titulado en la carrera de Contabilidad - Experiencia mínima de 1 año en su cargo - Conocimientos financieros y contables - Manejo de Office a nivel avanzado
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de los estados financieros de la empresa - Gestionar los recursos financieros de la empresa - Inspeccionar los libros contables - Presentar declaración de impuestos ante SUNAT

7. Diagnóstico general

		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		FACTORES EXTERNOS	O1	Extensa cartera de proveedores de equipos de telecomunicaciones	A1
FACTORES INTERNOS	O2	Incremento de uso de equipos de telecomunicaciones	A2	Ingreso de nuevas competencias directas	
	O3	Poca competencia del rubro en la zona	A3	Inestabilidad política y económica en el país	
	O4	Incremento demográfico de la población	A4	Preferencia equipos sustitutos por parte de la población	
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
F1	Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> - Estar a la vanguardia de equipos de telecomunicaciones actuales. F3, O3 - Realizar campañas promocionales fechas festivas. F4, F3, O4 		<ul style="list-style-type: none"> - Crear valor agregado para diferenciarse de la competencia. F3, A2, A4 - Establecer sistemas de seguridad para la seguridad de los clientes. F2, A1 	
F2	Herramientas adecuadas para el servicio				
F3	Variedad de productos				
F4	Precios accesibles				
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
D1	Poco personal en la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar taller de capacitación sobre calidad de servicio. D1, O2 - Publicitar en las redes sociales los productos más demandados. D4, O4 		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar sorteos de productos a los clientes más fieles. D2, D4, A2, A4 - Brindar beneficios al personal para reclutar buenos elementos. D1, A2, A3 	
D2	No ser reconocido en el mercado				
D3	Mala ubicación del negocio				
D4	Poca publicidad del negocio				

8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la Mype
Disciplina institucional	Los trabajadores indicaron que casi nunca se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden
Responsabilidad Laboral	Los trabajadores mencionaron que casi nunca los colaboradores son responsables con su trabajo
Ambiente laboral adecuado	Los trabajadores indicaron que casi nunca presentan un ambiente de trabajo adecuado
Incentivos económicos	Los trabajadores mencionaron que casi nunca la empresa brinda incentivos laborales
Política de calidad	Los trabajadores indicaron que casi nunca se utiliza una política de calidad
Riesgos y oportunidades	Los trabajadores mencionaron que casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades
Objetivos de calidad	Los trabajadores indicaron que casi nunca se planifican objetivos de la calidad
Satisfacción del cliente	Los trabajadores mencionaron que casi nunca se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente

9. Problemas

Indicadores	Problema Encontrado	Causa
Disciplina institucional	Nunca se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden	Desconocimiento de la política organizacional La falta de un Reglamento de Organización y Funciones
Responsabilidad Laboral	Casi nunca los colaboradores son responsables con su trabajo	Ausencia de reconocimiento y motivación Exceso de trabajo sin recibir bonificaciones adicionales
Ambiente laboral adecuado	Casi nunca presentan un ambiente de trabajo adecuado	Ausencia de un buen liderazgo Mala comunicación interna
Incentivos económicos	Casi nunca la empresa brinda incentivos laborales	La falta de presupuesto económico para los incentivos Desconocimiento de la importancia de los incentivos

		económicos por la parte administrativa
Política de calidad	Casi nunca se utiliza una política de calidad	La política de calidad no está alineada con los objetivos estratégicos de la organización
Riesgos y oportunidades	Casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades	Falta de comprensión por parte de los líderes y colaboradores de la importancia de abordar los riesgos y aprovechar las oportunidades.
Objetivos de calidad	Casi nunca se planifican objetivos de la calidad	La empresa no tiene metas claras, no tienen objetivos definidos.
Satisfacción del cliente	Casi nunca se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente	La empresa no comprende completamente la relevancia de medir la satisfacción del cliente.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problema Encontrado	Acciones De Mejora
Disciplina institucional	Nunca se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden	Fomentar la política organizacional en los colaboradores Elaborar un adecuado Reglamento de Organización y Funciones
Responsabilidad Laboral	Casi nunca los colaboradores son responsables con su trabajo	Reconocer y motivar a los trabajadores por su buen desempeño Establecer horarios justos y las horas extras reconocer con un pago adicional
Ambiente laboral adecuado	Casi nunca presentan un ambiente de trabajo adecuado	Participar en talleres, cursos y programas de capacitación de liderazgo. Establecer canales de comunicación interna claros promoviendo la retroalimentación entre los trabajadores

Incentivos económicos	Casi nunca la empresa brinda incentivos laborales	Revisar y reajustar los gastos innecesarios para invertirlos en los incentivos Capacitar a los administrativos sobre los beneficios del incentivo económico
Política de calidad	Casi nunca se utiliza una política de calidad	Modificar o ajustar la política de calidad para que esté alineada con la visión y los objetivos a largo plazo.
Riesgos y oportunidades	Casi nunca se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades	Incorporar la gestión de riesgos y oportunidades en el proceso de planificación estratégica.
Objetivos de calidad	Casi nunca se planifican objetivos de la calidad	Definir objetivos claros relacionados con la calidad, que pueden incluir objetivos específicos para la mejora de procesos, la reducción de defectos o la satisfacción del cliente
Satisfacción del cliente	Casi nunca se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente	Utilizar herramientas de encuestas en línea fáciles de usar y asegurar que el proceso sea rápido y eficiente para los clientes.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
Fomentar la política organizacional en los colaboradores Elaborar un adecuado Reglamento de Organización y Funciones	Administrador/ colaboradores	S/. 500.00	Computadora/ laptop	Mensual
Reconocer y motivar a los trabajadores por su buen desempeño Establecer horarios justos y las horas extras reconocer con un pago adicional	Administrador/ colaboradores	S/. 1000.00	Computadora/ laptop	Mensual

<p>Participar en talleres, cursos y programas de capacitación de liderazgo.</p> <p>Establecer canales de comunicación interna claros promoviendo la retroalimentación entre los trabajadores</p>	Administrador/ colaboradores	S/. 1000.00	Computadora/ laptop	Mensual
<p>Revisar y reajustar los gastos innecesarios para invertirlos en los incentivos</p> <p>Capacitar a los administrativos sobre los beneficios del incentivo económico</p>	Administrador/ colaboradores	S/. 600.00	Computadora/ laptop	Mensual
<p>Modificar o ajustar la política de calidad para que esté alineada con la visión y los objetivos a largo plazo.</p>	Administrador	S/. 300.00	Computadora/ laptop	Trimestral
<p>Incorporar la gestión de riesgos y oportunidades en el proceso de planificación estratégica.</p>	Administrador/ colaboradores	S/. 500.00	Computadora/ laptop	Trimestral
<p>Definir objetivos claros relacionados con la calidad, que pueden incluir objetivos específicos para la mejora de procesos, la reducción de defectos o la satisfacción del cliente</p>	Administrador	S/. 200.00	Computadora/ laptop	Trimestral
<p>Utilizar herramientas de encuestas en línea fáciles de usar y asegurar que el proceso sea rápido y eficiente para los clientes.</p>	Administrador	S/. 400.00	Computadora/ laptop	Mensual

12. Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Julio				Agosto				Setiembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Fomentar la política organizacional en los colaboradores Elaborar un adecuado Reglamento de Organización y Funciones	01/07/24	30/09/24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Reconocer y motivar a los trabajadores por su buen desempeño. Establecer horarios justos y las horas extras reconocer con un pago adicional	01/07/24	30/09/24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Participar en talleres, cursos y programas de capacitación de liderazgo. Establecer canales de comunicación interna claros promoviendo la retroalimentación entre los trabajadores	01/07/24	30/09/24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Revisar y reajustar los gastos innecesarios para invertirlos en los incentivos. Capacitar a los administrativos sobre los beneficios del incentivo económico	01/07/24	30/09/24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Modificar o ajustar la política de calidad para que esté alineada con la visión y los objetivos a largo plazo.	01/07/24	30/09/24	x											x
6	Incorporar la gestión de riesgos y oportunidades en el proceso de planificación estratégica.	01/07/24	30/09/24	x											x
7	Definir objetivos claros relacionados con la calidad, que pueden incluir objetivos específicos para la mejora de procesos, la reducción de defectos o la satisfacción del cliente	01/07/24	30/09/24	x											x
8	Utilizar herramientas de encuestas en línea fáciles de usar y asegurar que el proceso sea rápido y eficiente para los clientes.	01/07/24	30/09/24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

VI. Conclusiones

Se elaboró una propuesta de plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C, con la finalidad de mejorar los valores éticos, la satisfacción laboral, el liderazgo, la planificación, el apoyo, la evaluación de desempeño y la mejora continua.

Respecto al clima laboral la mayoría de los trabajadores señalaron que, casi nunca, se cumplen las disciplinas institucionales para mantener el orden; a veces, los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo; casi nunca, de los demás colaboradores son responsables con su trabajo; casi nunca, la empresa presenta un ambiente de trabajo adecuado, a veces la empresa promueve su crecimiento personal; casi nunca, la empresa brinda incentivos laborales; a veces, es agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.

En cuanto a la gestión de calidad la mayor parte de los trabajadores señalaron que, casi nunca, se utiliza una política de calidad; a veces, existe un compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades; casi nunca, se planifican acciones para tratar los riesgos y oportunidades; casi nunca, se planifican objetivos de la calidad; a veces, la cantidad de recurso humano es suficiente; a veces, la comunicación es fluida entre los trabajadores; a veces, se realizan evaluaciones para medir el desempeño; casi nunca, se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente; nunca, se realizan acciones correctivas para eliminar causas negativas; casi nunca, se realizan capacitaciones para participar en la mejora continua.

Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados obtenidos durante la investigación, con la finalidad de mejorar el clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C, puesto que se evidenció problemas respecto a la disciplina institucional, la responsabilidad laboral, el ambiente laboral, los incentivos económicos, la política de calidad, los riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y la satisfacción del cliente.

VII. Recomendaciones

Aplicar la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C, elaborado en la investigación con la finalidad de mejorar los valores éticos, la satisfacción laboral, el liderazgo, la planificación, el apoyo, la evaluación de desempeño y la mejora continua.

Establecer y hacer cumplir la disciplina institucional con reglas y expectativas claramente definidas para mantener el orden en el lugar de trabajo, esto puede incluir políticas sobre puntualidad, uso de dispositivos electrónicos, vestimenta adecuada. Promover la honestidad y la responsabilidad, la empresa puede implementar programas de capacitación o seminarios para promover la honestidad y la responsabilidad de los empleados. Mejorar el ambiente de trabajo, incluyendo iluminación, ventilación, diseño de salas, la empresa puede realizar encuestas o consultas para identificar áreas de mejora y tomar medidas para crear un ambiente más agradable y saludable. Para fomentar el crecimiento personal, la empresa debe invertir en el desarrollo profesional de los empleados, que puede incluir programas de capacitación, oportunidades de aprendizaje continuo y acceso a recursos educativos. Ofrecer recompensas laborales, incluidas bonificaciones, reconocimiento, ascensos y días libres adicionales, es una excelente manera de motivar a los empleados. Construir relaciones sociales entre colegas ayuda a crear un ambiente de trabajo más agradable.

Desarrollar una política de calidad clara y comunicarla a todos los empleados. Alentar a los empleados a tener más confianza en sus funciones y responsabilidades, lo que se puede lograr mediante una capacitación adecuada, una división clara de tareas y una supervisión regular. Definir objetivos claros relacionados con la calidad, que pueden incluir objetivos específicos para la mejora de procesos, la reducción de defectos o la satisfacción del cliente. Evaluar continuamente si la dotación de personal es suficiente para manejar la carga de trabajo y posiblemente considere contratar personal adicional o redistribuir tareas de manera más efectiva. Fomentar la apertura, la retroalimentación constructiva y la colaboración, puede implementar herramientas de comunicación interna, como reuniones periódicas y plataformas de chat. Evaluar periódicamente el desempeño individual y del equipo, brindar retroalimentación específica y desarrollar planes de desarrollo personal.

Aplicar las estrategias realizadas en el plan de mejora con la finalidad de mejorar el clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C, puesto que se evidenció problemas respecto a la disciplina institucional, la responsabilidad laboral, el ambiente laboral, los incentivos económicos, la política de calidad, los riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y la satisfacción del cliente.

Referencias bibliográficas

- Amitai. (2023). *Importancia de la honestidad en el trabajo*. Amitai: <https://www.amitai.com/es/honestidad-en-el-trabajo/>
- Asana. (2022). *Matriz de riesgos: cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto*. Asana: <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- Barreneche , F., & Barrionuevo, J. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral: influencia en el desempeño laboral*. Repositorio Institucional. Fundación H.A. Barcelo, La Rioja. https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/snrd/index/assoc/HASH0578.dir/BRC_TDI_Tello.pdf
- Bautista Rosales, K. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, imperial cañete, 2020*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19355/TIENDAS_DESEMPE%c3%91O_LABORAL_GESTI%c3%93N_CALIDAD_BAUTISTA_ROSALES_KATHERINE_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bellido Perez, E. (2023). *Propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad en la microempresa de ventas de artefactos electrodomésticos Alo Alpaca E.I.R.L., distrito Ayna San Francisco, Ayacucho, 2023*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36180/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_BELLIDO_PEREZ_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chango Caluña, M. (2023). *Gestión de calidad para las cooperativas de ahorro y crédito*. Repositorio Institucional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4148/1/79307.pdf>
- Coll Morales, F. (2020). *Clima Laboral*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Fernandez, M. (2022). *La importancia de las Mypes*. idealex: <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>

- Flecha, C. (2021). *Un ambiente laboral seguro y saludable*. El Peruano: <https://www.elperuano.pe/noticia/123355-un-ambiente-laboral-seguro-y-saludable>
- Flores Farías, M., & Pulido Aspiazu, K. (2022). *Análisis del clima organizacional de la empresa BLIXASESOR S.A. Repositorio Institucional*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19021/1/T-UCSG-POS-MAE-397.pdf>
- Fundibeq. (2023). *¿Qué es ISO?* Fundibeq: <https://fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110?as_all=clima__organizacional&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- García, D. (2023). *Actitudes laborales y su relación con el desempeño laboral*. Sicologiahoy: <https://www.sicologiahoy.com/trabajo/actitudes-laborales-relacion-desempeno-laboral/>
- Gonzales Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: guía de aplicación*. Madrid: UNED- Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/162883>
- Gonzales Maldonado, B. (2023). *El clima laboral para mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa textil negociaciones Hinoma SAC. distrito, San Juan de Lurigancho, 2023. Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35373>
- González Muntadas, Q. (2021). *La Reforma Laboral, una oportunidad para mejorar el clima laboral*. nuevatribuna: <https://www.nuevatribuna.es/articulo/actualidad/reforma-laboral-oportunidad-mejorar-clima-laboral/20211216091121193529.html>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Huamán Balbuena, J. (2021). *Las Mypes en el Perú*. <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Indeed. (2022). *Incentivos económicos: definición, tipos y ejemplos*. Indeed: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/incentivos-esconomicos-definicion-tipos-ejemplos>
- Ionos. (2023). *La comunicación en el trabajo: ¿a qué hay que prestar atención?* Obtenido de IONOS: <https://www.ionos.mx/startupguide/productividad/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/>
- Juarez Guevara, B. (2021). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Fuente de Soda: Caso La Miel, distrito de Ayacucho, 2020*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30070/CLIMA_LABORAL_JUAREZ_%20GUEVARA_%20BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lazo Manrique de Vargas, M., & Lazo Manrique, A. (2019). *Clima laboral y la vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil*. Universidad Católica San Pablo: https://www.lareferencia.info/vufind/Search/Results?lookfor=clima+laboral+y+estrés+laboral&type=AllFields&filter%5B%5D=format%3A%22article%22&filter%5B%5D=publishDate%3A%22%5B2019+TO+2024%5D%22&filter%5B%5D=network_name_str%3A%22Per%C3%BA%22&limit=20
- López, J. (2019). *Población estadística*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf
- Morales Domínguez, J. (2023). *¿Qué es el crecimiento profesional y cómo lograrlo?* inesem: <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/crecimiento-profesional/>

- Ortega, C. (2023). *Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla*. questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>
- Pacheco, J. (2023). *Responsabilidades Laborales: Cuales son, Empresa y Trabajador*. Obtenido de webyempresas: <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>
- Pazmiño Zambrano, J. (2021). *Sistema de gestión e calidad para la planificación de proyectos de construcción de viviendas*. Repositorio Institucional. Univesidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4639/1/TM-ULVR-0384.pdf>
- Pereira Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953>
- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericas de Administración*. Revistas unbosque: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Pinco Paredes, R. (2023). *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad en la microempresa pastelería Mía Tanta E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36461/ATENCION_CALIDAD_PINCO_PAREDES_REYNA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polo Cabrejos, L. (2022). *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa cooperación Jaeger S.A.C., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30934/CLIMA_LABORAL_POLO_%20CABREJOS_%20LOREN_%20JULEIZY.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- PsicoAlmería. (2023). *Las relaciones sociales y su importancia*. psicologíaamente:
<https://psicologiaamente.com/social/relaciones-sociales-su-importancia>
- Quinatoa Arequipa, J. (2022). Modelo de gestión de calidad de procesos para servicios gastronómicos. *Repositorio Institucional*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3698/1/77983.pdf>
- Quiroa, M. (2021). *Proceso de calidad*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-calidad.html>
- Riquelme, M. (2023). *14 Ejemplos de Políticas de una Empresa*. webyempresas:
<https://www.webyempresas.com/ejemplos-de-politicas-de-una-empresa/>
- Rus Arias, E. (2022). *Beneficios sociales*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/beneficios-sociales.html>
- Saenz Buelvas, K., & Soto Echeverría, E. (2019). *Clima laboral en la empresa Criapollos el crucero del municipio de Sahagún*. *Repositorio Institucional*. Universidad Cooperativa de Colombia, Montería.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d04d5e94-4052-429b-a198-13b2dba5e5aa/content>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Gestión de calidad en el Perú avances y agenda futura*. cdn:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf?v=1626192957>
- Steubel, P. (2022). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*. asana:
<https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Sulca Lliuya, C. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral y rotación del personal en la microempresa de auto Detailing JUSCORP S.A.C. distrito de Ayacucho, 2022*. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31474/CLIMA_LABORAL_SULCA_LLIUYA_CLAUDIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- SUNAT. (2023). *Definición de micro y pequeña empresa*. sunat.gob.pe: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%2C%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>
- Toapanta Naula, V. (2023). *Modelo de gestión para el tratamiento de quejas y reclamos de los servicios de atención al cliente de la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda., en base a la Norma ISO 10002*. Repositorio Institucional. Universidad Central del Ecuador, Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29263/1/UCE-FCA-CPO-TOAPANTA%20VERONICA.pdf>
- Torres Farro, J. (2021). *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro hostales ubicados en el pueblo joven Miraflores del distrito de Chimbote, 2018*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24982/CALIDAD_GESTION_TORRES_FARRO_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Medina, A. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36286/CALIDAD_CLIENTE_TORRES_MEDINA_ARIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo Mendoza, R. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M Y S protección laboral E.I.R.L, distrito Los Olivos, Lima, 2022*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35156/GESTION_CALIDAD_TRUJILLO_MENDOZA_RITA_GLORIA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Unterreiner, J., & Soler, V. (2019). *Pequeñas y medianas empresas y la Norma ISO 9001*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7046819.pdf>
- Venturo León, R. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21422/CLIMA_LABORAL_EN_LAS_MYPES_VENTURO_LEON_ROSA_NANCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (2020). *Encuesta*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Yanasupo Lapa, R. (2023). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021*. Repositorio Institucional. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35497/MEJORA_CONTINUA_YANASUPO_LAPA_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024?	OBJETIVO GENERAL	Esta investigación no planteó hipótesis por ser un estudio descriptivo y no se incurrió a la manipulación de las variables. Según Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, las investigaciones descriptivas se centran en la descripción y medición de características relevantes de un fenómeno, sin formular hipótesis.	Variable 1: Clima laboral Dimensiones: - Valores éticos - Satisfacción laboral	Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo de propuesta Diseño: No experimental – transversal. Población: 12 trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C. Muestra: 12 trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Variable 2: Gestión de calidad Dimensiones: - Liderazgo - Planificación - Apoyo - Evaluación de desempeño - Mejora	
	Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Determinar las características del clima laboral en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Determinar las características de la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024. Elaborar el plan de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa Mobile Technology Services S.A.C., distrito de Ayacucho, 2024.			

Anexo 02: Instrumento de recolección de información



Cuestionario que se aplicara a los trabajadores de la microempresa Mobile Technology Services S.A.C.

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

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

N°	ÍTEMS	Alternativas				
V.1: CLIMA LABORAL		1	2	3	4	5
D.1: Valores éticos						
1	¿En el lugar de trabajo se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden?					
2	¿Cree que los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo?					
3	¿Siente que los demás colaboradores son responsables con su trabajo?					
D.2: Satisfacción laboral						
4	¿El área donde opera presenta un ambiente de trabajo adecuado?					
5	¿La empresa promueve su crecimiento personal a través de la formación laboral?					
6	¿La empresa brinda incentivos laborales para motivar a los colaboradores?					
7	¿Son agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo?					
V.2: GESTIÓN DE CALIDAD		1	2	3	4	5
D.1: Liderazgo						
8	¿Se utiliza una política de calidad para el cumplimiento de las actividades?					
9	¿Los trabajadores muestran compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades?					
D.2. Planificación						
10	¿Para tratar los riesgos y oportunidades se planifican acciones?					
11	¿Se planifican objetivos de la calidad para una mejora en los productos?					
D.3: Apoyo						

12	¿La cantidad de recurso humano es suficiente para las operaciones de la empresa?					
13	¿La comunicación es fluida entre el personal y jefe inmediato?					
D.4. Evaluación de desempeño						
14	¿Se realizan evaluaciones para medir el nivel de desempeño de los trabajadores?					
15	¿Se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente?					
D.5. Mejora						
16	¿Para poder eliminar causas negativas se realizan acciones correctivas?					
17	¿Se realizan capacitaciones para poder participar en la mejora continua?					

Anexo 03: Ficha técnica del instrumento



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Chuchon Huamani Arturo

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: CURO URBANO, ENMA 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 DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 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 consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 48512896

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Chuchon Huamani Arturo

Nº DNI/CE: 28298065

Edad: 48

Teléfono / celular: 978849199

Email: arturoadmabog@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración / Abogado

Grado académico: Maestría x

Doctorado:

Especialidad:

Gestión Pública / Administración Pública

Institución que labora: Sub gerente en Municipalidad Provincial de Huamanga

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

Autora:

CURO URBANO, ENMA

Programa académico: ADMINISTRACIÓN



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD. 9310

Mgrt. Arturo Chuchón Huamani

CLAD Nº 9310



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: CLIMA LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Valores éticos							
1	¿En el lugar de trabajo se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden?	x		x		x		
2	¿Cree que los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Siente que los demás colaboradores son responsables con su trabajo?	x		x		x		
	Dimensión 2: Satisfacción laboral							
1	¿El área donde opera presenta un ambiente de trabajo adecuado?	x		x		x		
2	¿La empresa promueve su crecimiento personal a través de la formación laboral?	x		x		x		
3	¿La empresa brinda incentivos laborales para motivar a los colaboradores?	x		x		x		
4	¿Son agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo?	x		x		x		
	Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD							
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	¿Se utiliza una política de calidad para el cumplimiento de las actividades?	x		x		x		
2	¿Los trabajadores muestran compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Planificación							
1	¿Para tratar los riesgos y oportunidades se	x		x		x		

	una mejora en los productos?						
Dimensión 3: Apoyo							
1	¿La cantidad de recurso humano es suficiente para las operaciones de la empresa?	X		X		X	
2	¿La comunicación es fluida entre el personal y jefe inmediato?	X		X		X	
Dimensión 4: Evaluación de desempeño							
1	¿Se realizan evaluaciones para medir el nivel de desempeño de los trabajadores?	X		X		X	
2	¿Se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente?	X		X		X	
Dimensión 5: Mejora							
1	¿Para poder eliminar causas negativas se realizan acciones correctivas?	X		X		X	
2	¿Se realizan capacitaciones para poder participar en la mejora continua?	X		X		X	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Chuchon Huamani Arturo DNI 28298065



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD. 0310

Firma del experto



Huella digital del experto



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: WILBER QUISPE MEDINA

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: CURO URBANO, ENMA estudiante 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 DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 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 consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 48512896

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

N° DNI/CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado:

Especialidad:

Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación

Institución que labora:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

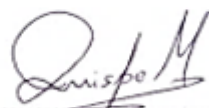
Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

Autora:

CURO URBANO, ENMA

Programa académico: ADMINISTRACIÓN



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



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: CLIMA LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Valores éticos							
1	¿En el lugar de trabajo se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden?	x		x		x		
2	¿Cree que los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Siente que los demás colaboradores son responsables con su trabajo?	x		x		x		
	Dimensión 2: Satisfacción laboral							
1	¿El área donde opera presenta un ambiente de trabajo adecuado?	x		x		x		
2	¿La empresa promueve su crecimiento personal a través de la formación laboral?	x		x		x		
3	¿La empresa brinda incentivos laborales para motivar a los colaboradores?	x		x		x		
4	¿Son agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo?	x		x		x		
	Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD							
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	¿Se utiliza una política de calidad para el cumplimiento de las actividades?	x		x		x		
2	¿Los trabajadores muestran compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Planificación							
1	¿Para tratar los riesgos y oportunidades se	x		x		x		



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Guisseppi Jhonatan Morales Muñoz

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: CURO URBANO, ENMA 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 DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 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 consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 48512896

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Guisseppi Jhonatan Morales Muñoz

N° DNI/CE: 44330641

Edad: 36

Teléfono / celular: 942821395

Email: Gjmoralesmu8@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría

Doctorado:

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Dirección Regional Agraria de Ica

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

Autora:

CURO URBANO, ENMA

Programa académico: ADMINISTRACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL AGRARIA

LIC. GUISEPPI MORALES MUÑOZ
ANALISTA ADMINISTRATIVO
CLAD N° 38621



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: CLIMA LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Valores éticos							
1	¿En el lugar de trabajo se cumple las disciplinas institucionales para mantener el orden?	x		x		x		
2	¿Cree que los colaboradores se comportan de manera honesta en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Siente que los demás colaboradores son responsables con su trabajo?	x		x		x		
	Dimensión 2: Satisfacción laboral							
1	¿El área donde opera presenta un ambiente de trabajo adecuado?	x		x		x		
2	¿La empresa promueve su crecimiento personal a través de la formación laboral?	x		x		x		
3	¿La empresa brinda incentivos laborales para motivar a los colaboradores?	x		x		x		
4	¿Son agradables las relaciones sociales entre compañeros de trabajo?	x		x		x		
	Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD							
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	¿Se utiliza una política de calidad para el cumplimiento de las actividades?	x		x		x		
2	¿Los trabajadores muestran compromiso en el cumplimiento de sus roles y responsabilidades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Planificación							
1	¿Para tratar los riesgos y oportunidades se	x		x		x		

	planifican acciones?						
2	¿Se planifican objetivos de la calidad para una mejora en los productos?	x		x		x	
Dimensión 3: Apoyo							
1	¿La cantidad de recurso humano es suficiente para las operaciones de la empresa?	x		x		x	
2	¿La comunicación es fluida entre el personal y jefe inmediato?	x		x		x	
Dimensión 4: Evaluación de desempeño							
1	¿Se realizan evaluaciones para medir el nivel de desempeño de los trabajadores?	x		x		x	
2	¿Se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente?	x		x		x	
Dimensión 5: Mejora							
1	¿Para poder eliminar causas negativas se realizan acciones correctivas?	x		x		x	
2	¿Se realizan capacitaciones para poder participar en la mejora continua?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Guisseppi Jhonatan Morales Muñoz DNI 44330641

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA
LIC. GUISEPPI J. MORALES MUÑOZ
ANALISTA ADMINISTRATIVO
CLAD N° 38521

Firma del experto



Confiabilidad del instrumento

	CLIMA LABORAL							GESTIÓN DE CALIDAD										Suma
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
Encuestado 1	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	55
Encuestado 2	2	3	4	2	3	2	4	1	3	4	1	3	2	3	2	1	3	43
Encuestado 3	5	5	1	1	2	1	4	2	1	2	2	3	3	4	3	1	2	42
Encuestado 4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	1	1	41
Encuestado 5	1	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	42
Encuestado 6	3	3	3	2	4	5	3	2	3	1	3	4	3	2	4	3	4	52
Encuestado 7	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	48
Encuestado 8	2	3	2	3	1	4	1	4	2	2	4	2	2	3	2	2	4	43
Encuestado 9	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	1	3	2	1	1	1	2	38
Encuestado 10	2	3	2	5	3	2	4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	41
Encuestado 11	4	2	3	2	3	1	5	2	3	2	4	2	2	3	2	3	1	44
Encuestado 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84
Varianzas	1.52	0.72	1.14	1.58	1.02	1.9	1.24	1.41	0.91	1.52	1.39	0.972	0.85	1.00	1.25	1.56	1.39	141.35

FÓRMULA
$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$

FORMULA	RESULTADO
α (Alfa) =	0.90
K (número de ítems)	17
Vi (varianza de C/ítem))	21.38
Vt (varianza total)	141.35

RESULTADOS
<p>Para ver la confiabilidad del instrumento de investigación de este proyecto, se ha realizado una prueba piloto utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach (α), una vez obtenido los datos han sido tras pasados a un cuadro, dando como resultado de 0.90, que según la escala del coeficiente es Alta. En conclusión podemos decir que el instrumento que se va a emplear en la muestra real de la investigación tiene una mayor confiabilidad.</p>

Anexo 04: Formato del 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, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 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): _____

Carta de aceptación



CARTA DE AUTORIZACION

Mediante la presente carta, la empresa **MOBILE TECHNOLOGY SERVICES SAC** dedicada a la actividad de telecomunicaciones, ubicada en | distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

Autoriza a la Srta. Curo Urbano Enma con código de matrícula N° 3111142142 de la carrera profesional de Administración de la universidad católica Los Ángeles De Chimbote. Realizar el proyecto de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Para ello la empresa dará las facilidades pertinentes, a fin de que la interesada logre los resultados esperados en su investigación.

Ayacucho, 10 de abril 2024


MOBILE TECHNOLOGY SERVICES SAC
GERENTE GENERAL

Carta de presentación



Chimbote, 11 de junio del 2024

CARTA N° 0000000936- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C.
20607923460**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 12, a cargo de ENMA CURO URBANO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 48512896, durante el período de 06-04-2024 al 13-04-2024.

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.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ENMA CURO URBANO, identificado (a) con DNI, 48512896 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Asoc. Intiraymi Mz.G Lt.10 , Distrito de Jesús Nazareno, Provincia Huamanga, Departamento de Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS con código de estudiante 3111142142 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION, Facultad de CIENCIAS E INGENIERIA de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA MOBILE TECHNOLOGY SERVICES S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024 Serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

03 de abril de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI N° 48512896



Huella Digital