



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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE UNA MICRO EMPRESA DE RUBRO  
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, HUARAZ, 2024.**

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

**AUTOR**

**GONZALES ALBERTO, YHOSIMAR PATRICIO**

**ORCID:0000-0002-0867-5702**

**ASESOR**

**PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR**

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

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0207-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:40** horas del día **26 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA MICRO EMPRESA DE RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, HUARAZ, 2024.**

**Presentada Por :**  
(1211151049) **GONZALES ALBERTO YHOSIMAR PATRICIO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

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

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Miembro

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

**Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA MICRO EMPRESA DE RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, HUARAZ, 2024. Del (de la) estudiante GONZALES ALBERTO YHOSIMAR PATRICIO, asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% 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, 30 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

Dedicales con tanto cariño especial a mis padres y a mi pareja, por su apoyo moral y económico que me brindo para terminar mi carrera profesional.

Dedicado con mucho aprecio y respeto a mis docentes tutores, y mi alma mater por esas facilidades y la confianza brindar para poder terminar este anhelado proyecto de investigación.

## **Agradecimiento**

Agradecer a nuestro señor dios, por la fortaleza espiritual que me brindo durante este proceso de realizar el trabajo de investigación, asimismo, a mis padres y a mi pareja por ese apoyo incondicional que me ofrecieron.

Finalmente, a mis docentes tutores que fueron un motor importante para adquirir conocimientos y poder culminar con total satisfacción una de mis metas el lograr mi titulación.

## Índice general

Caratula.....	I
Acta de sustentación.....	II
Constancia de originalidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Lista de tablas.....	VIII
Lista de figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Hipótesis.....	25
III. Metodología.....	26
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	26
3.2. Población.....	27
3.3. Operacionalización de las variables.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Método de análisis de datos.....	30
3.6. Aspectos éticos.....	30
IV. Resultados.....	32
V. Discusión.....	52

VI. Conclusiones.....	75
VII. Recomendaciones.....	77
Referencias bibliográficas.....	78
Anexos.....	83
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	83
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	84
Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos (validez, confiabilidad u otros).....	87
Anexo 04: Formato de consentimiento informado u otros.....	106

## Lista de tablas

Tabla 1. Características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	43
Tabla 2. Características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.....	44
Tabla 3. Características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	46
Tabla 4. Determinar las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	48
Tabla 5 Características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	49
Tabla 6. Características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	51
Tabla 7. Características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	53
Tabla 8. Características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	55
Tabla 9. Características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.....	56
Tabla 10. Características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. ....	58
Tabla 11. Cuadro de resumen de propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024 .....	59



## Lista de figuras

Figura 1: Planes de trabajo a base de objetivos .....	43
Figura 2: Ejecución de plan de actividad según lo establecido y Capacitaciones para el logro de objetivos.....	45
Figura 3: Verificar los resultados tras finalizar el proceso del plan de trabajo y Resultados específicos y medibles según indicadores .....	47
Figura 4: Corrección del plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias.....	48
Figura 5: Frente a un problema involucra a los compañeros de trabajo y Empoderamiento para tomar decisiones.....	50
Figura 6: Políticas laborales de la empresa y Cumplimiento del procedimiento y/o normas de convivencias.....	52
Figura 7: Incentivos para motivar y Reconocimientos en público.....	54
Figura 8: Charlas sobre seguridad y salud .....	55
Figura 9: Confianza para buscar ayuda en sus superiores y Trabajo en equipo.....	57
Figura 10: Comunicación fluida y asertiva.....	58

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características sobre la propuesta de mejora de clima organizacional para una gestión de calidad en la micro empresa, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, caso: Lubricentro grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2022. La metodología a utilizar fue: de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, trasversal. Asimismo, se obtuvo una población de estudio a una micro y pequeña empresa de rubro Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. en la que se escogió como muestra de estudio a 7 colaboradores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario formulado por 16 interrogantes de tipo cerrada. Finalmente se obtuvo como principal resultado: el 42.86% algunas veces llegan a elaborar un plan de trabajo a base de objetivos. El 42.86% algunas veces llegan a ejecutar su plan de trabajo según lo establecido. El 71.43% muy pocas veces obtiene incentivos para ser motivados. El 42.86% muy pocas veces recibe reconocimiento en público por su excelencia. El 57.14% casi siempre recibe charlas sobre temas de seguridad y salud laboral. Se concluye que, en su mayoría relativa los representantes de la micro y pequeña empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L, no vienen implementando estrategias o herramientas de gestión administrativa, lo que viene generando un nivel de desmotivación en el tema del desempeño de cada colaborador, creando improductividad y deficiencias en el proceso del servicio que ofrece

**Palabras clave:** calidad, clima, gestión, Microempresa.

## **Abstract**

The general objective of this research work was: To determine the main characteristics of the proposal to improve the organizational climate for quality management in the micro business, vehicle maintenance and repair, case: Lubricentro group Tamara E.I.R.L – Huaraz 2022. The methodology to be used was: quantitative, descriptive level and non-experimental, transversal design. Likewise, a study population was obtained from a micro and small company in the Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. in which 7 collaborators were chosen as the study sample, to whom the survey technique was applied and as an instrument for data collection, the questionnaire formulated by 16 closed-type questions was used. Finally, the main result was obtained: 42.86% sometimes manage to develop a work plan based on objectives. 42.86% sometimes manage to execute their work plan as established. 71.43% very rarely get incentives to be motivated. 42.86% very rarely receive public recognition for their excellence. 57.14% almost always receive talks on occupational health and safety issues. It is concluded that, in the relative majority of the representatives of the micro and small business Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L, they have not been implementing administrative management strategies or tools, which has been generating a level of demotivation in the issue of the performance of each collaborator, creating unproductivity. and deficiencies in the service process offered

**Keywords:** quality, climate, management, Microenterprise.

## **I. Planteamiento del problema**

El gran desafío que se enfrenta en la actualidad dentro de las micro y pequeñas empresas (Mypes) son infinidad de problemas, los cuales son observados de diversas perspectivas y factores, una de ellas se relaciona con el clima organizacional, el cual es un tema que desconocen y no toman interés en la mayoría de las empresas y en los emprendimientos de las Mypes y es por ello posiblemente una de muchas consecuencias de que no exista una eficiencia en la organización empresarial, asimismo, exista bajo rendimiento y desempeño del trabajador el cual conlleva a generar una baja productividad empresarial.

Según Agudelo; Peña; Hoyos y Jiménez (2020) mencionan que dentro del sector de las Mypes son pocas las empresas que toman en cuenta la gestión de calidad enfocado en el clima organizacional, porque en la encuesta realizada a docentes y administrativos de una Universidad se logró determinar que solamente existe el 22,1% de la variabilidad de satisfacción laboral y el 77,9% señala que le falta una mejor cultura organizacional, estilo de liderazgo, entre otras. Lo cual da entender que el grado del clima laboral es bastante reducido. Por ello las Mypes deben enfocarse en generar una mejor seguridad, motivación y bienestar en los trabajadores a fin de brindar un buen clima organizacional.

En Colombia dentro de las empresas especialmente las Mypes son el fuente de empleo y crecimiento económico del país, siendo así en un estudio realizado se afirma que muchas empresas hoy en día tratan de procurar cambios significativos dentro de su estructura organizacional priorizando el clima organizacional con la finalidad del crecimiento, desarrollo, bienestar y gran satisfacción en el capital humano es por ello que en un 90% el personal trabajador de una empresa tiene mejor productividad y desempeño laboral cuando las empresas implementan dentro de su cultura organizacional un clima organizacional como una estrategia de gestión de calidad (Agudelo et. Al., 2020).

En Ecuador dentro de las Mypes el desarrollo del clima organizacional es un eje temático que en la actualidad esta cobrado una importancia en las empresas, por el cual a fin de implementar el clima organizacional, el Ministerio de Trabajo en el año 2018 promulga la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al servicio Público con el fin de garantizar buena cultura organizacional en las entidades, así mismo es importante señalar que en un 75%

de las Mypes desconocían la estrategia de gestión de calidad del clima organizacional hace algunos años atrás, pero en la actualidad se debe considerar como factor relevante el clima organizacional dentro de la empresa (Fabara y Morales, 2020).

Respecto a esta situación dentro del ámbito nacional en la ciudad de Lima se pudo determinar que las Mypes no vienen implementando como una herramienta de gestión de calidad la estrategia del clima organizacional, puesto que existe una mala comunicación y bajo nivel motivacional por parte de los representantes de la empresa hacia los subordinados. Según Bravo (2021) en su investigación realizada respecto al clima organizacional dentro del área de operaciones de una empresa industrial en Lima-Perú se logró determinar que el 1.5% de la muestra de población encuestada percibe una escasa motivación por parte de la empresa, siendo así que un 60.5 % muestran que al realizarse capacitaciones y charlas logran un mejor desempeño laboral. Asimismo, el 47% de la muestra logra percibir si la empresa implementa un clima organizacional como una herramienta de desarrollo tendrían los trabajadores un mayor rendimiento laboral.

Dentro de la región Áncash las micro y pequeñas empresas tienen desconocimiento de la implementación del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad ya que la satisfacción laboral de los trabajadores en las diversas áreas que desempeñan en las empresas es muy baja, muchas de ellas manifiestan un escaso clima laboral en donde existe una escasa charla y motivación a los trabajadores. Asimismo, las condiciones laborales son poco favorables para los trabajadores (Hualcas, 2020).

Siendo así se trató de abordar los factores relevantes del clima organizacional para la Gestión de Calidad en el Lubricentro Tamara E.I.R.L de la ciudad de Huaraz distrito de Independencia departamento de Áncash. Porque las Micro y pequeñas empresas dentro del sector servicio rubro mantenimiento y reparación de vehículos presentan problemas semejantes a las investigaciones mencionadas con anterioridad, puesto que, al desconocer estos temas por parte de los representantes de la empresa, genera que la estructura organizacional, crecimiento y desarrollo económico no sea tan positivo.

Además, al no implementar un buen clima organizacional dentro de empresa, impide que los trabajadores tengan un buen rendimiento y desempeño laboral generando una productividad bastante baja y a la vez este sea no competitivo en el mercado empresarial.

En base a lo mencionado, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024?

Asimismo, se establece los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuáles son las características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (b) ¿Cuáles son las características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (c) ¿Cuáles son las características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (d) ¿Cuáles son las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (e) ¿Cuáles son las características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (f) ¿Cuáles son las características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (g) ¿Cuáles son las características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (h) ¿Cuáles son las características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (i) ¿Cuáles son las características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (j) ¿Cuáles son las características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?; (k) ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?

Para determinar la situación problemática de la investigación, se plantea el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.

De la siguiente manera se establece los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (b) Identificar las características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (c) Definir las características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (d) Determinar las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (e) Identificar las características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (f) Detallar las características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (g) Describir las características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (h) Identificar las características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (i) Determinar las características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024; (j) Determinar las características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. (k) elaborar una propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.

El trabajo de investigación se justifica desde los tres siguientes fundamentos: a nivel teórico la investigación se justificó porque se tuvo en cuenta materiales didácticos e innovadores como: artículos, revistas científicas, libros análisis e informes de tesis, etc. Los cuales ayudaron a dar un sustento fundamentado a la variable denominado; clima organizacional todo ello con

el propósito de que de que ayude a incrementar el desempeño laboral en la empresa, implementando herramientas adecuadas que permitan evaluar el desempeño de los empleados en la empresa desarrollando capacitaciones y charlas (Aldaz; Alvarado; Castro y Fajardo, 2021).

Dentro del nivel práctico la investigación tuvo como finalidad brindar información y conocimiento del tema a los representantes, a fin de que se usen como estrategia y herramientas para mejorar el clima organizacional de manera eficiente y eficaz. La gestión administrativa debe mejorar su cultura organizacional y el ambiente psicosocial en donde se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada, siendo el clima organizacional un eje instrumental de excelencia para el logro de mayor eficiencia empresarial lo cual en la actualidad es indispensable. En este sentido esta investigación es fundamental porque brindara información verídica y concreta, contribuyendo de esta manera al desarrollo de las carreras administrativas, proporcionando información a estudiantes, docentes y a aquellos que consideren relevante la información.

Justificación metodológica, se aplicó un estudio de tipo cuantitativo porque se basó en recopilar datos estadísticos y gráficos. Con nivel de investigación descriptivo debido a que se detalló las principales características del clima organizacional dentro del rubro de mantenimiento y reparación de vehículos caso: Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz.



## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacional**

##### **Variable: clima organizacional**

Alfonzo; Muñoz y Quiroga (2020) en su tesis *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil-Sede San Gil*. Para optar el grado de licenciatura, en la universidad Unisangil. Quien tuvo como objetivo general: Describir la percepción del clima organizacional en el personal administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil - Sede San Gil. La metodología a utilizar fue de tipo cuantitativa, con un diseño de investigación descriptivo. Con una población de 121 integrantes de la Fundación Universitaria Unisangil- Sede San Gil. Y una muestra conformada por 92 colaboradores. Obteniendo los siguientes resultados. El sistema de recompensa a colaboradores fue aprobado con un porcentaje del 57% y 32% para las opciones de Bueno y Excelente respectivamente. El 73.00% señala como bueno y excelente el comportamiento individual. El 59.00% califica de bueno y excelente la toma de decisión que tienen los colaboradores. Se concluye que un aspecto que prima en la organización es el liderazgo, este se presenta de manera equitativa y organizada, es decir, cada uno de los funcionarios que componen la entidad comprenden la importancia de emprender una iniciativa para desarrollar actividades y por ende un adecuado manejo de grupo.

##### **Variable: clima organizacional**

Guerrero y López (2020) en su tesis *influencia del clima organizacional en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la fundación liceo internacional en el año 2019*. Para optar el grado de licenciatura, en la universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quien tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del clima laboral en la motivación del logro de objetivos en los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2018-2019. La metodología a utilizar de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental transaccional, correlacional. La población estuvo conformada por 198 trabajadores administrativos, además se tuvo una muestra de estudio conformada por 130 colaboradores. Donde se obtuvo los siguientes resultados: respecto al logro de objetivos el

25.44% si llego lograrlo. En relación al tema de clima organizacional el 27.00% señala que es eficiente; mientras al tema de relaciones el 36.00% que si existe una buena relación y motivación al poder. Se concluye que en la situación actual de clima laboral en la Fundación Liceo Internacional se encuentra dentro del rango de calificación normal, indicando que los trabajadores muestran conformidad con el clima laboral en el que desarrollan sus actividades diarias. Sin embargo, se reflejó una calificación medio bajo en la dimensión de información y de innovación, indicando que los colaboradores perciben que no existen los medios adecuados para hacer un trabajo dinámico e innovador.

**Variable: clima organizacional**

Dimas (2018) en su tesis *el clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. Para optar el grado de licenciatura, en la Universidad Central de Venezuela. Quien determino como objetivo general: determinar el efecto moderador del Clima organizacional en la relación entre las Condiciones y medio ambiente de trabajo y el Bienestar Laboral General en una muestra de trabajadores multiocupacionales de la Gran Caracas. Esta investigación fue de carácter no experimental, correlacional y transversal, con un diseño de rutas. Además, contó con la participación de una población de estudio conformado por 200 trabajadores. Donde se obtuvo los siguientes resultados. El 98.00% considera que es normal el nivel de condiciones y ambientes laborales; y el 97.00% cree que hay conflicto que hace que no haya buen clima organizacional. Y el 82.00% recibe incentivos a modo de recompensas. Se concluye que, si los trabajadores perciben unos buenos niveles de estructura, exigencias/desafíos, recompensas, responsabilidades, cooperación y una buena tolerancia a conflictos (respeto por las opiniones de los demás); tienden a experimentar buenos niveles de Condiciones y medio ambiente de trabajo, disminuyendo los síntomas de somatización (dolores, tensiones físicas, trastornos estomacales y alteraciones del sueño) por causa de su trabajo.

**Variable: clima organizacional**

Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Para optar el grado de Maestría, en la Universidad Andina Simón Bolívar. Quien tuvo como objetivo general:

determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. y la metodología a utilizar fue: o mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional. y aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Los resultados obtenidos fueron: el 75.50% señala que la comunicación no es una fortaleza en la empresa. El 75.50% afirmó que el trabajo, el compañerismo y los resultados son elementos que no armonizan en la empresa. El 75.50% consideraron que su remuneración no está sobre la medida a su producción lo cual genera desmotivación. El 66.00% de los colaboradores percibieron que el jefe fomentaba la participación a través de charlas. El 75.50% de los trabajadores consideraron que los objetivos que busca la organización no eran conocidos por todos y tampoco estaban difundidos al interior de la empresa. El 85.80% manifestaron que de manera individual buscaban estrategias propias y proactivas que les permitiera solucionar sus problemas. El 80.20% manifestó categóricamente que la forma como se tomaban las decisiones en la empresa, repercutía en la consecución de los objetivos. Se concluye que entre las causas que han mermado el valor organizacional del compromiso e integración de los trabajadores en la empresa, se pueden anotar la comunicación que como ya se indicó es vital para el funcionamiento de la empresa; y el nivel de recompensas y reconocimiento que no es motivante para los trabajadores lo cual disminuyó su involucramiento en la consecución de los objetivos de la empresa.

### **Variable: clima organizacional**

Iñiguez (2020) en su tesis *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Para optar el grado de Maestría, en la Universidad Politécnica Salesiana. Quien tuvo como objetivo general: determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Y la metodología a utilizar fue: de tipo correlacional, y de enfoque cuantitativo. Con una población a estudiar de 55 personas y una muestra de 52. Los resultados obtenidos fueron: El 67.00% siempre recibe información de su jefe inmediato para tomar decisiones. El 33.00% siempre promueve la capacitación. El 59.00% siempre trabaja en unión de grupos. El 63.00% casi siempre está

orientado a obtener buenos resultados. El 82.00% siempre cumple con aplicar los objetivos establecidos. Luego de revisar los resultados obtenidos se ha identificado que el clima organizacional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral, pero hay ciertas actividades que se deben de reforzarse para que el desempeño laboral del personal administrativo siga manteniéndose un nivel óptimo.

## **Nacional**

### **Variable: clima organizacional**

Bardales (2021) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020*. Para optar el grado de licenciatura, en la Universidad Científica del Sur. Planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020. La metodología de investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptiva y con enfoque cuantitativo. Se utilizó el instrumento del cuestionario con una técnica de encuesta. Con una población de 1296 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra a 296. Obteniendo como resultado: el 26.70% del personal de la ONPE manifiesta que el clima organizacional es malo, así mismo para el 48.30% es regular y para el 25.00% es bueno. Respecto a la satisfacción laboral el 28.00% percibe que la satisfacción laboral es baja, así mismo para el 49.00% es medio y para el 23.00% la satisfacción laboral es alta. Del análisis de los resultados de la tabla cruzada se concluye que, mientras el clima organizacional es malo, la satisfacción laboral es baja (19.30%) y cuando el clima organizacional es bueno, satisfacción laboral es alta (16.90%). Concluyendo que las organizaciones deben conocer aquellos factores que tienen fuerte incidencia en el ambiente laboral de la organización, ya que dichos factores pueden afectar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y como consecuencia se afecte la productividad.

### **Variable: clima organizacional y gestión de calidad**

Sánchez (2020) en su tesis *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019*. Para optar el grado de licenciatura, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Presentó un objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro

restaurantes, centro de Vice, Sechura - 2019. Se aplicó la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversa, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con una población de 4 MYPE investigadas, para la variable gestión de calidad la población fue finita y se tomó como muestra a 4 gerentes, además, para el indicador satisfacción del cliente, se constituyó una muestra de 26 clientes, así mismo, para la variable clima organizacional, la población trabajadores fue finita y la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores. Se aplicó 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas, cerradas nominales. Los principales resultados fueron: en relación a los propietarios, el 75.00% verifican los errores presentados durante el desarrollo de las actividades, el 100.00% de los propietarios brindan las pautas respectivas para la preparación de cada comida. Respecto al clima organizacional, se obtuvo que el 89.47% indica que hay participación en las reuniones realizadas por su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. El 100.00% de los empleados encuestados considera que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus actividades y el 75.00% llega mejorar el plan de mejora según resultados. Se concluye que los representantes deben de aplicar herramientas de gestión que les permita mejorar en su totalidad deficiencias que impide ser competitivos en el mercado.

### **Variable: clima organizacional**

Chuquipiondo (2020) en su tesis *Clima Organizacional de Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Clínica Internacional – Sede San Borja 2020*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Se planteó como objetivo: Determinar el Clima Organizacional del Centro Quirúrgico y Central de Esterilización de la Clínica Internacional – Sede San Borja 2020. La metodología de investigación es descriptiva, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo constituida por 65 personales de enfermería de centro quirúrgico y la central de esterilización. Los resultados obtenidos fueron: demostraron que el nivel del clima organizacional es adecuado con un 54.00% y regular con un 28.00% y solo el 18.00% percibe un clima organizacional inadecuado. Concluyendo que el clima organizacional del centro quirúrgico y central de esterilización en las dimensiones de estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales es adecuado según

refieren el personal de salud donde estos son motivados y tienen una agradable relación entre compañeros de trabajo.

**Variable: clima organizacional**

León (2021) en su tesis *Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Que tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote 2021. La metodología Trabajada fue de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario de clima organizacional. La población muestral estuvo representada por el personal administrativo y operativo los cuales conforman 151 colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Chimbote respectivamente. Se obtuvo como resultado: que según el personal administrativo el 62.00% consideraron que es bueno el clima laboral y respecto al personal de planta el 51.00% calificaron como regular. Concluyendo que las empresas constructoras mantienen un ambiente laboral bueno-regular el cual repercute en el desempeño motivación de los colaboradores.

**Variable: clima organizacional**

Carbajal (2021) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021*. Para obtener el grado de maestría presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Se tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa PROVISERVICIOS SAC - 2021. La metodología empleada es de diseño no experimental y descriptivo correlacional. Se aplicó dos cuestionarios como instrumento para lograr medir las variables clima organizacional y la variable satisfacción laboral. La población conformada fue de un total de trabajadores de la compañía que son 25 trabajadores. Se obtuvo los siguientes resultados: El 60.00% de los colaboradores considera que el nivel del clima organizacional es favorable. El 40.00% manifestaron que no se cuenta con políticas empresariales. Además, el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa es alta porque hay motivación, ello calificada por el 64.00% de los encuestados y de nivel medio por el 36.00% de los colaboradores. Por lo cual se concluyó que existe una alta relación significativa entre el

clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la compañía con un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0,786$ , con Sig. (Bilateral) de 0,00. El 61.7% de la satisfacción laboral donde se ve que se influencia por el clima organizacional.

## **Local**

### **Variable: clima organizacional**

García y Guillén (2020) en su tesis *Clima Organizacional y Desempeño en los colaboradores de la Empresa Vlacar S.A.C. Chimbote – 2019*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general describir la situación en la que la empresa se encuentra según las variables establecidas. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, para lo cual se aplicó dos cuestionarios, a los 235 trabajadores (entre los 20 y 60 años) con los que cuenta la empresa Vlacar S.A.C. Los resultados obtenidos fueron: 57% de los colaboradores de la empresa manifestó que el clima organizacional es malo, así mismo, el 59% de los jefes de área manifestaron que el desempeño de los colaboradores es malo en la empresa VLACAR SAC. De manera específica, con respecto al clima organizacional en la dimensión comunicación, el 52.00% de colaboradores opinaron que tiene un nivel malo y su indicador fluidez resaltó con un 56.00% de colaboradores que consideran que es mala. En cuanto al desempeño, en la dimensión desempeño de tareas, fue considerado como malo con un 38.00% y su indicador sobre decisión frente a un problema fue calificado como malo con un 37.00%. Se concluye que los colaboradores no se mostraron conformes hacia el clima organizacional que maneja la empresa, es por ello que, la empresa debería esforzarse más para poder mejorar el ambiente laboral que ofrece al colaborador y de esta manera tener un mejor desempeño.

### **Variable: clima organizacional y gestión de calidad**

Balabarca (2021) en su tesis *La gestión de calidad en el clima organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – Hotel en la ciudad de Huaraz, 2018*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de

Huaraz, 2018. La metodología fue de diseño de la investigación fue no experimental - transversal de nivel descriptivo- aplicativo y tipo cuantitativo. Con una población y muestra es 36 hoteles, la técnica es encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: el 58.3% mencionan que el personal que se encarga de administrar sus empresas es de género femenino, el 38.90% indican que el tiempo de permanencia de las MYPES en rubro esta entre 7 a 10 años y el 50.00% cuentan con una estructura organizativa; el 38.90% considera que los resultados de plan de mejora son medidos a base de indicadores. Concluyendo que las empresas deben de tomar en cuenta en aplicar la gestión de calidad en las MYPES, debido a que ayudara a mejorar en el proceso de sus labores y la ejecución de sus funciones y de esta forma logren alcanzar sus objetivos y permanecer en el mercado de manera sostenible.

#### **Variable: clima organizacional y gestión de calidad**

Mejía (2021) en su tesis *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo principal: Determinar las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018. Con una metodología de investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental – transversal. Contó con una población y muestra censal de 87 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro. El instrumento fue el cuestionario, la técnica fue la encuesta y se utilizó el programa SPSS v25. Resultados obtenidos: el 33.33% manifestó que casi siempre identifican los problemas o actividades para mejorar los servicios según las experiencias vividas; el 41.38% siempre realizan y aplican un plan de mejora; el 48.28% casi nunca adiestra a su personal para comprometer en el cumplimiento de sus planes. el 47.13% indicó que brindan autonomía en el trabajo y el 48.28% señaló que utilizan los incentivos como medio de reconocimiento. Concluyendo que existen limitaciones en la gestión de calidad en el clima organizacional, debido a que la totalidad de los representantes no brinda autonomía a los colaboradores para identificar continuamente las deficiencias en el servicio brindado.



### **Variable: clima organizacional**

Aguilar (2020) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018*. Para optar el grado de Maestría, presentada en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Tuvo como objetivo principal: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018. Metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, Correlacional, diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por el personal asistencial que son 45. Se obtuvo como resultado: el 13.30% opinaron que el Clima Organizacional influye siempre en el desempeño laboral. el 15.60%, manifestaron que el clima organizacional influye en la eficiencia del desempeño laboral algunas veces, el 20.00% de los encuestados manifestaron que el clima organizacional a través de la política de calidad influye en la eficacia del desempeño laboral casi siempre y en la productividad el 20.00%. Concluyendo que el clima organizacional influye casi siempre en la productividad del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018.

### **Variable: clima organizacional**

Mautino (2021) en su tesis *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021*. Para optar el grado de licenciatura, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Quien tuvo como objetivo principal: establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021. Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un nivel correlacional, en razón se evalúa el grado de asociación entre las dos variables; diseño de investigación fue no experimental transeccional. Los instrumentos empleados fueron validados a través de juicio de expertos, de los cuales se comprobó su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach con 0,786 para la variable clima organizacional y para la variable desempeño laboral 0,759, los cuales revelan la confiabilidad aceptable La población total fue 149 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, cuya muestra estuvo representado por 108 trabajadores administrativos, compuesta por los varones y mujeres de diferentes edades con rango de 20 a 50 años de edad. Los resultados que se obtuvo:

existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021 ( $r= 0,683$ ;  $p < 0,000$ ). Se concluye que a medida que se desarrolle el fortalecimiento del clima organizacional por parte de los ejecutivos de la Municipalidad Distrital de Independencia, se generará el incremento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos en cumplimiento de sus funciones asignados en la Municipalidad Distrital de Independencia.

## **2.2. Bases teóricas**

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

Según Joseph Juran citado por Pozo (2022) define a la gestión de calidad como una organización de diversos procesos, pasos y métodos de gestión el cual es considerado como un sistema que permite a que las personas o instituciones a través de un procedimiento interactivo logren alcanzar el resultado, por lo que cuenta con un conjunto de elementos que permita alcanzar las metas y logros y ello es gracias a estos elementos como una buena estrategias, objetivos, políticas, mecanismos, procesos, recursos y capacidades.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, la gestión de calidad es importante dentro de una organización empresarial, ya que permite el control del producto y servicio a través de métodos y herramientas útiles para crear una buena organización orientada en satisfacer las necesidades y el bienestar del cliente, puesto que tiene como finalidad proporcionar ventajas competitivas dentro del mercado.

Así mismo Spencer citado por Pozo (2022) recalca que la gestión de calidad es aquel paradigma que se encuentra establecido dentro de una organización a fin de poder guiar a través de procesos a lograr metas y objetivos empresariales

### **Características de gestión de calidad**

Según los autores Yusof y Aspinwall citado por Pozo (2022) menciona que la gestión de calidad es significativa e innovativa puesto que mejora la eficiencia de los servicios y procesos de cada entidad y organización a fin de lograr aumentar la satisfacción y expectativas del cliente, es ende que la gestión de calidad presenta las siguientes características:

- Orientación expansiva de las actividades de organización.
- Estilo de liderazgo y una buena cultura organizativa.
- Método y estrategias de servicio.
- Medidas de desempeño.
- Estrategias y sistematización.
- Entrenamiento y responsabilidad de los empleados

### **Principios de gestión de calidad**

Phil Crosby citado por Pozo (2022) manifiestan que la gestión de calidad se creó con la finalidad de poder estandarizar el control de las empresas a fin de que mejoren los servicios y procesos, por lo que se mencionara los principios de la gestión de calidad:

- Excelente orientación al cliente externo.
- Cooperación organizativa e interna en equipo de trabajo.
- Orientación a las personas o al cliente.
- Liderazgo y compromiso organizativo.
- Innovación y aprendizaje continua.
- Gestión de información basada a los hechos.
- orientación ética y social.

### **Ventajas de gestión de calidad:**

Según los autores señalan que las ventajas de aplicar la gestión de calidad dentro de la organización son:

- Mejora la responsabilidad direccionando en mejorar los problemas de servicio o calidad.
- Se logra altos grados de participación y compromiso del personal.
- Mejora las estrategias de organización.

- Incrementa el liderazgo y compromiso de la dirección.
- Se logra resolver quejas y problemas de manera eficaz y oportuna.

### **Dimensiones e indicadores de gestión de la calidad**

Estas dimensiones estudiadas por Edwards Deming advierten las necesidades de poder revisar y mejorar constantemente en cuanto a los servicios y productos, a través de estas cuatro etapas que están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes en cuanto a los procesos y servicios en una organización y producción (Botero, 2021).

#### **Dimensión 1:**

**Planear:** El primer paso del proceso de gestión de calidad es, que se debe de organizar los planes de trabajo enfocado en el objetivo que se quiere lograr dentro de un plazo determinado, para lo cual es necesario plantear estrategias de acuerdo a cada hecho que se puede encontrar dentro de una organización (Botero, 2021).

#### **Indicador de dimensión 1:**

**objetivos:** son indicadores que permitirá medir el proceso de planear, que se plasmará en un plan de trabajo, ello permitiendo y facilitando como un instrumento de planificación que permita a tener un sistema de información con una visión de trabajo a lograr resultados satisfactorios en un plazo determinado (Botero, 2021).

#### **Dimensión 2:**

**Hacer:** En esta fase se realizará los planes de trabajo a fin de lograr las metas para lo cual se siguen las estrategias y las instrucciones planificadas (Botero, 2021).

#### **Indicadores de dimensión 2:**

**Acciones de trabajo:** este indicador ayudara que la segunda etapa del proceso de gestión de calidad se aplique de manera correcta con resultados positivos, ya que este es una herramienta que contiene actividades a cumplir, metas y objetivos programadas en un cierto tiempo establecido (Botero, 2021).

**Capacitación:** este aspecto da conocer que, dentro de un plan de trabajo se debe de establecer programas de capacitación con lineamientos y objetivo de obtener resultados deseados durante la aplicación de un plan de trabajo (Botero, 2021).

### **Dimensión 3:**

**Verificar:** En esta fase transcurrido el plazo fijado de las actividades planificadas se procede a comparar los resultados o avances obtenidos a lo proyectado (Botero, 2021).

### **Indicadores de dimensión 3:**

**Resultados:** son factores que permitirán a determinar la situación de un plan de trabajo aplicado en una organización, asimismo este indicador determinara aclarar objetivos, medir el progreso de los proyectos e identificar acciones de mejora a través de las decisiones preventivas (Botero, 2021).

**Indicador:** ello, permite proporcionar de manera objetiva resultados medibles con dirección a los objetivos determinador por la empresa, asimismo ayuda a identificar áreas a mejorar, tomando decisiones preventivas y de mejora (Botero, 2021).

### **Dimensión 4:**

**Actuar:** Implica tomar las acciones y decisiones sobre un problema o estado determinado de acuerdo a la verificación realizada (Botero, 2021).

### **Indicador de dimensión 4:**

**Acciones correctivas:** representara propuestas de mejora que se determinan a consecuencia de haber encontrado problemas o resultados negativos con el objetivo de dar alternativas de mejora o solución (Botero, 2021).

### **2.2.2. Variable 2: Clima organizacional**

Según Gellerman en 1960 citado por Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) definen al clima organizacional como aquella función que tienen entre la organización empresarial y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, en la cual a través de un ambiente de trabajo influye la satisfacción, comportamiento y productividad, es decir son las condiciones y

características de un ambiente laboral, produce percepciones en los trabajadores definiendo así su comportamiento.

Así mismo Sudarsky en 1997 manifiesta que el clima organizacional ayuda a determinar cómo las prácticas y políticas administrativas, conllevan a generar motivaciones y comportamientos afectivos dentro de los equipos de trabajo (Sumba et al., 2022).

### **Importancia del clima organizacional**

Sumba et al. (2022) señalan que su importancia radica que ayuda de manera directa a percibir la conducta, comportamiento y desempeño del trabajador con el propósito de poder brindar una solución para la mejora de la eficiencia de organizaciones. Así mismo ayuda a que cada personal de la instrucción entienda la importancia de realizar sus trabajos dentro de la hora. Cabe mencionar que es de vital importancia la organización empresarial pues aumenta la calidad de vida laboral que es fundamental en un centro de trabajo, llevando a lograr las metas y objetivos propuestos.

### **Ventajas del clima organizacional**

Según Sumba et al. (2022) mencionan si la entidad empresarial logra implementar como un plan de estrategia o herramienta, el enfoque del clima organizacional tendrá las siguientes ventajas:

- Incremento y eficacia en el trabajo de los empleados.
- Mejora y facilita a poder gestionar los equipos de trabajo.
- Mejora el nivel de capacidad, estado físico, mental y estado anímico del trabajador.
- Evita o reduce el conflicto entre la entidad organizativa y el empleador

### **Características del clima organizacional**

Sumba et al. (2022) mencionan que las características del clima organizacional son de importancia en las motivaciones de los miembros de una entidad por lo que se caracteriza en lo siguiente:

- El clima organizacional es de manera permanente dentro de la entidad.

- El clima laboral puede ser modificado por el comportamiento y actitud del trabajador.
- Los inconvenientes y problemas que se suscitan es un aviso de trabajadores insatisfechos.
- Un ambiente laboral empresarial influencia en el comportamiento del trabajador.

## **Dimensiones e indicadores de clima organizacional**

### **Dimensión 1:**

**Responsabilidad individual:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) mencionan que es un sentimiento propio, en la cual el individuo siente su propio yo. Además, que tiene su compromiso de asumir y obtener propios resultados ya sea negativos y positivos.

#### **Indicadores de dimensión 1:**

**Responsabilidad:** ello está relacionado con el compromiso y obligación a la que cada individuo debe de cumplir dentro de una organización, con el objetivo de alcanzar resultados favorables para la empresa (Sumba et al., 2022).

**Autonomía:** será la capacidad que tendrá cada colaborador de tomar decisiones y acuerdos de manera independiente, pero estas deben ser con intereses de mejorar aspectos negativos encontrados (Sumba et al., 2022).

### **Dimensión 2:**

**Estructura:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) señalan que es una forma de organizarse una empresa de manera interna con el único de mejorar las funciones para el logro de objetivos. Asimismo, son Percepciones u obligaciones en base de políticas y reglas que están dentro de la empresa.

#### **Indicadores de dimensión 2:**

**Políticas laborales:** estas, son conjunto de normas meramente internas, que permitirán a regular y delimitar conductas en una determinada área o empresa. Ello se aplicará para todos los niveles jerárquicos (Sumba et al., 2022).

**Normas de convivencia:** se determinará con acciones que demuestren cada colaborador. Las normas ayudan a que el comportamiento que tenga un individuo sea de los mejores y que aporte a la calidad de ambiente laboral (Sumba et al., 2022).

### **Dimensión 3:**

**Remuneración:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) consideran que es una forma de recompensar a un individuo por el servicio que brinda u ofrece. En esta se incluye incentivos y comisiones o cualquier otro beneficio.

### **Indicadores de dimensión 3:**

**Incentivos:** este indicador medirá resultados de cada colaborador a través de la producción que generen cada uno de ellos. Esta acción es un estímulo que podría ser económico y no económico que ayude al desarrollo profesional con miras a la competitividad personal (Sumba et al., 2022).

**Reconocimiento:** este indicador refleja a la actitud que tendrá un colaborador dentro de una organización, ello consiste en determinar acciones que muestren agradecimiento a los colaboradores haciéndoles sentir valorados sus resultados (Sumba et al., 2022).

### **Dimensión 4:**

**Riesgo y toma de decisiones:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) consideran que son percepción de nivel de reto y riesgo presentado en el trabajo. Asimismo, son considerados acciones con probabilidad de ocurrencia de un evento adverso o de impacto negativo.

### **Indicador de dimensión 4:**

**Incertidumbre:** este indicador determinará la falta de confianza que tendrá cada colaborador mostrando inseguridad o inquietud en su centro de trabajo (Sumba et al., 2022).

### **Dimensión 5:**

**Apoyo:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) mencionan que apoyo es un valor que tiene cada individuo a efecto de ayudar y ofrecer su tiempo para ayudar a otro.



### **Indicadores de dimensión 5:**

**Confianza:** este aspecto ayudara a que el colaborador muestre una actitud de seguridad y positivismo en sus laborales, ello debe ser reflejado desde todos los niveles jerárquicos organizacionales (Sumba et al., 2022).

**Trabajo en equipo:** se verá reflejado cuando un grupo de colaboradores logren un solo objetivo de manera eficaz y eficiente, con ello también se verán resultados a favor de la empresa con objetivos logrados a su tiempo determinado (Sumba et al., 2022).

### **Dimensión 6:**

**Tolerancia al conflicto:** Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) afirmaron que es un don que posee un individuo de sobrellevar conflictos con terceros, en la que implica que en todo momento debe de tratar de respetar acuerdos y decisiones.

### **Indicador de dimensión 6:**

**Comunicación:** ello debería de permitir a que todos los colaboradores estén enterados del plan de trabajo o cualquier otro tipo de acuerdo que se toma a favor de la empresa, ello con el único objetivo de comprometer a todos los colaboradores (Sumba et al., 2022).

### **2.2.3. Micro y pequeñas empresas**

Beltran; Sansores y Gomez (2020) definen a la MYPE como aquella actividad económica empresarial de tamaño no tan complejo en donde desarrollan actividades económicas de pequeño o mediano tamaño en la que se caracterizan por estar dirigidas y gestionadas por una persona o un grupo familiar, por ende, es aquella entidad económica que bajo una forma empresarial desarrolla las actividades de elaboración, sustracción, modificación y mercadeo de productos y prestación de servicios.

### **Características de la Micro y pequeñas empresas**

Según COMEXPERU (2020) las MYPES muestran una característica bastantes diferenciadores dentro de su perfil empresarial, donde cada cual estable su parámetro de organización que va influir en su productividad y formalización:

- Capacidad productiva y alto grado de intento de formalización empresarial.
- Tienen un local exclusivamente dedicado al negocio sea prestado, alquilado o propio.
- Las condiciones laborales y demográficas permiten identificar las barreras de competitividad.
- Son pocas las MYPES que sus trabajadores se encuentren afiliado a algún sistema de pensiones.
- Las micro empresas no deben de superar las 150 unidades impositivas tributarias.
- Las pequeñas empresas tampoco deben de superar las 1,700 unidades impositivas tributarias.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Su importancia radica en la contribución de mayor fuente de empleo en el país en la que hay mayor inclusión social, competitividad, innovación, así mismo dentro del desarrollo económico genera mayor PBI al país. Siendo así el motor de desarrollo del país el cual dinamiza la economía (COMEXPERU, 2020) .

### **Marco Conceptual**

#### ***Actuar (A):***

Según Edwards Deming citado por Botero (2021) afirma que, actuar es el proceso final de un ciclo administrativo donde se determinara las acciones de mejora y decisiones sobre un problema o estado determinado.

#### ***Apoyo:***

Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al., (2022) mencionan que apoyo es un valor que tiene cada individuo a efecto de ayudar y ofrecer su tiempo para ayudar a otro.

### ***Estructura:***

Sumba et al. (2022) señalan que es una forma de organizar una empresa de manera interna con el único objetivo de mejorar las funciones. Siendo percepciones u obligaciones en base de políticas y reglas.

### ***Hacer (H):***

Según Edwards Deming citado por Botero (2021) señala que, hacer es una de las disciplinas de la administración que enfatiza en realizar planes de trabajo a fin de lograr las metas para lo cual se siguen estrategias e instrucciones planificadas en el plan de trabajo.

### ***Planear (P):***

Según Edwards Deming citado por Botero (2021) indica que, planear es un proceso administrativo que consiste en organizar actividades de trabajo enfocado a base de objetivos que se quiere lograr dentro de un plazo determinado, siendo eficientes y eficaces.

### ***Remuneración.***

Sumba et al. (2022) consideran que es una forma de recompensar a un individuo por el servicio que brinda u ofrece. En esta se incluye incentivos y comisiones o cualquier otro beneficio.

### ***Responsabilidad individual***

Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) mencionan que es un sentimiento propio, en la cual el individuo siente su propio yo. Además, que tiene su compromiso de asumir y obtener propios resultados ya sea negativos y positivos.

### ***Riesgo y toma de decisiones***

Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) consideran que son percepción de nivel de reto y riesgo presentado en el trabajo. Asimismo, son considerados acciones con probabilidad de ocurrencia de un evento adverso o de impacto negativo.

### ***Tolerancia al conflicto***

Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) afirmaron que es un don que posee un individuo de sobrellevar conflictos con terceros, en la que implica que en todo momento debe de tratar de respetar acuerdos y decisiones ajenos.

### ***Verificar (V):***

Según Edwards Deming citado por Botero (2021) menciona que, verificar es un proceso administrativo donde se procede a comparar o evaluar los resultados o avances que se obtuvo durante la implementación de un plan de trabajo.

### **2.3. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación quien tiene como título: propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024. No se llegó analizar la hipótesis por tratarse de un estudio de nivel descriptivo. Según Hernández (2018) señala que, un estudio de nivel descriptivo no requiere la hipótesis, debido a que no aporta realmente a caracterizar la metodología del estudio. La hipótesis se llega establecer en una investigación de nivel correlacional donde se aplica dos o mas variables.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación**

##### **El tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo debido a que se tomó en cuenta la recolección de datos estadísticos lo cual permitió medir el comportamiento de los indicadores y dimensiones de la variable gestión de calidad con el clima organizacional.

Según Iglesias (2021) la investigación cuantitativa es un método que está estructurado de recopilación y análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes, que pueden interpretarse de forma subjetiva que suele utilizar para explorar las causas de posibles problemas.

##### **Nivel de la investigación.**

La investigación fue considerada de nivel descriptivo, porque estuvo enfocado básicamente en detallar características fundamentales de la variable a investigar como es el clima organizacional para la gestión de calidad en el micro empresa. Asimismo, se enfocó en detallar de como se viene implementando herramientas de gestión por parte de los microempresarios.

Según Hernández (2018) este tipo de investigación usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos, donde buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

##### **Diseño de la investigación**

La investigación fue no experimental-trasversal, se dijo no experimental debido a que solo se enfocó a describir la variable clima organizacional y gestión de calidad tal cual se observó en su etapa natural, estas sin ser alterados. Y transversal por que la recolección de datos se obtuvo en un tiempo determinado.

Iglesias (2021) afirma que el diseño de investigación es un agrupado de operaciones que se identifica principalmente por compilar y analizar estudios elementales de variables concernientes al problema a indagar.

### **3.2. Población**

La población estuvo conformada por 7 colaboradores pertenecientes al rubro mantenimiento y reparación de vehículos en la ciudad de Huaraz. Mientras que la muestra fue no probalístico, porque se tomó como un caso a un micro y pequeña empresa de rubro mantenimiento y reparación de vehículos, servicio Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Hernández (2018) menciona que una población es el conjunto de todo el caso que concuerdan una serie de especificaciones. Y el muestreo no probalístico es la selección de un subgrupo de la población aplicado de manera técnica, quien permite al investigador elegir basado en un juicio subjetivo.

#### **Criterio de inclusión:**

- a) Administrador y/o dueños (gerentes). Se aplicó el presente estudio de investigación a los administradores y/o gerentes que son representante máximo del micro y pequeña empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. teniendo en cuenta que ellos fueron gestores de la calidad por disponer de conocimientos y habilidades. Para ello se tuvo en cuenta el grado de estudio y el cargo para aplicar el cuestionario.
- b) Operadores. Se tuvo que realizar la encuesta también a todas las personas que cuenta del micro y pequeña empresa. Debido a que ellos conocen la situación actual de la empresa.

#### **Criterios de exclusión:**

- a) Clientes. Se les excluyo a los clientes de la investigación puesto que se consideró muy ajeno a la realidad que vive la organización respecto a la administración de sus recursos humanos. Por lo que la encuesta no se llegó aplicar a ellos por ser una fuente externa.

### 3.3. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACION
<b>Gestión de calidad.</b>	Según Edwards Deming citado por Botero (2021) la gestión de calidad se creó con la finalidad de poder estandarizar el control de las empresas a fin de que mejoren los servicios y procesos. Para ello es vital aplicar las cuatro fases (Planear, hacer verificar y actuar).	Planear	Objetivos	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Hacer	Acciones de trabajo		
			Capacitación		
		Verificar	Resultados		
			Indicadores		
		Actuar	Acciones correctivas		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍA O VALORACIÓN
<b>Clima organizacional</b>	Litwin y Stringer 1968 citado por Sumba et al. (2022) define que el Clima organizacional es aquella función que enlaza entre la organización empresarial y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, en la cual a través de un ambiente de trabajo influye la satisfacción, comportamiento y productividad	Responsabilidad individual	Responsabilidad	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Autonomía		
		Estructura	Políticas laborales		
			Norma de convivencia		
		Remuneración	Incentivos		
			Reconocimientos.		
		Riesgo y toma de decisiones	Incertidumbre		
		Apoyo	Confianza		
Trabajo en equipo					
Tolerancia al conflicto	Comunicación				



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

Para la recolección de datos, en el presente estudio se aplicó la técnica de encuesta. Y como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado por 16 interrogantes, planteados en base a la variable y línea de investigación. Estos instrumentos se llegaron a aplicar a los 7 colaboradores de la empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.RL.

García (2021) señala que la técnica de encuesta en método estandarizado que tiene como objetivo de recopilar información. Mientras que el cuestionario es un instrumento fundamental para la recopilación de información de cualquier tipo de investigación, quien estará estructurado por diferente tipo de interrogantes (preguntas). Por lo general este instrumento está conformado por pregunta cerrada como abierta según el tipo de investigación.

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

Para el análisis de datos se procedió con la recolección de datos donde se utilizó la variable en el estudio y se aplicó el cuestionario a través de la técnica de la encuesta que fueron ingresados en el programa SPSS 25 para el procesamiento de la información y elaboración de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, también se llegó a utilizar programas de cómputo como MS Word y MS Excel, asimismo se manejó el Programa PDF para la presentación del informe, Programa Microsoft PowerPoint para la obtención de la ponencia de la investigación y también se utilizó el programa anti plagio Turnitin para evaluar el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

Iglesias (2021) define al plan de análisis de datos, como aquel proceso exploratorio y examinador de datos. Es decir, son técnicas planificados que se sigue con el propósito de lograra el objetivo del trabajo investigativo.

### **3.6. Aspectos éticos**

Esta investigación fue elaborada de acuerdo al reglamento de integridad científica, propuesto por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y estos son (ULADECH, 2023).

***Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:*** se guardó estricta reserva la información de los participantes, y se les informo sobre el propósito del trabajo y que la información será depurado una ves culminado el trabajo.

***Beneficencia y no maleficencia:*** en todo momento se respetó al encuestado, teniendo en cuenta el cuidado tanto de la integridad física y emocional de los participantes. Asimismo, se trató de anónimo para no exponer a cualquier riesgo eventual que perjudique a la empresa como al participante.

***Justicia:*** se les trato con mucho afecto, respeto demostrando capacidad y ciertas limitaciones logrando que todo sean partícipes y no se discrimino a nadie ni por su raza o cultura.

***Integridad y honestidad:*** se tuvo en cuenta los procedimientos de la práctica con la ciencia demostrando valores, normas y políticas deontológicas con relación a la carrera profesional de administración.

***Libre participación por propia voluntad:*** las participantes involucradas en las actividades de la investigación accedieron a su derecho de conocer el propósito para luego dar su consentimiento de la libre participación para ello, se le entrego la hoja de consentimiento informado.

***Cuidado del medio ambiente:*** contribuyendo al cuidado de nuestro planeta él envió de las actividades se realizó a través del sistema BL y así minimizar el exceso de las hojas bond. Asimismo, se llegó a utilizar hojas recicladas para las encuestas.

#### IV. Resultados

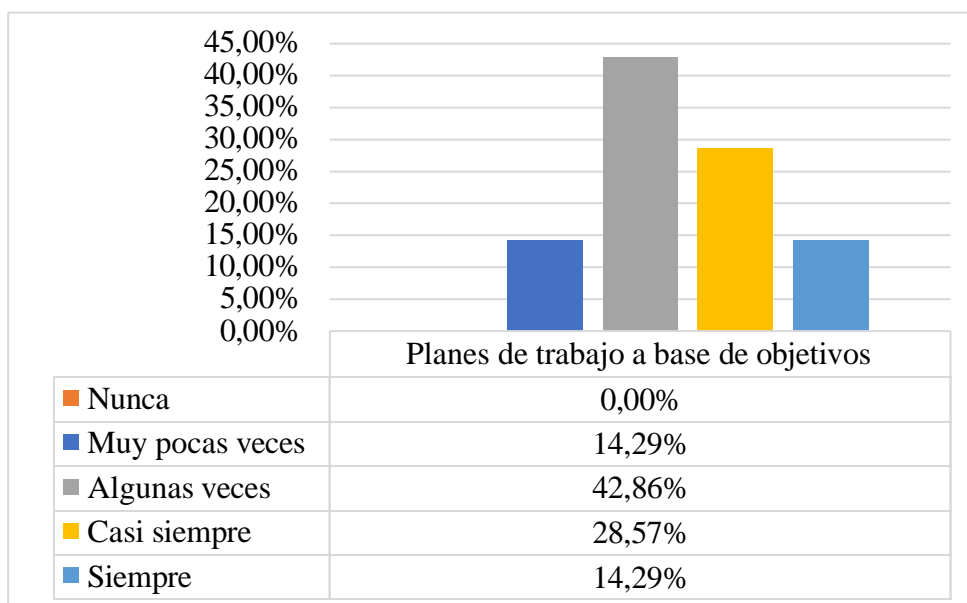
**Objetivo específico 1:** Describir las características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 1**

Gestión de calidad	N	%
Planes de trabajo a base de objetivos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 1:** *Planes de trabajo a base de objetivos*



Fuente: Tabla 1

*Nota:* En relación al cuestionario planes de trabajo a base de objetivos: del 100.00%; el 0.00% menciono que nunca; el 14.29% muy pocas veces; el 42.86% algunas veces; el 28.57% casi siempre y el 14.29% siempre.

**Objetivo específico 2:** Identificar las características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 2**

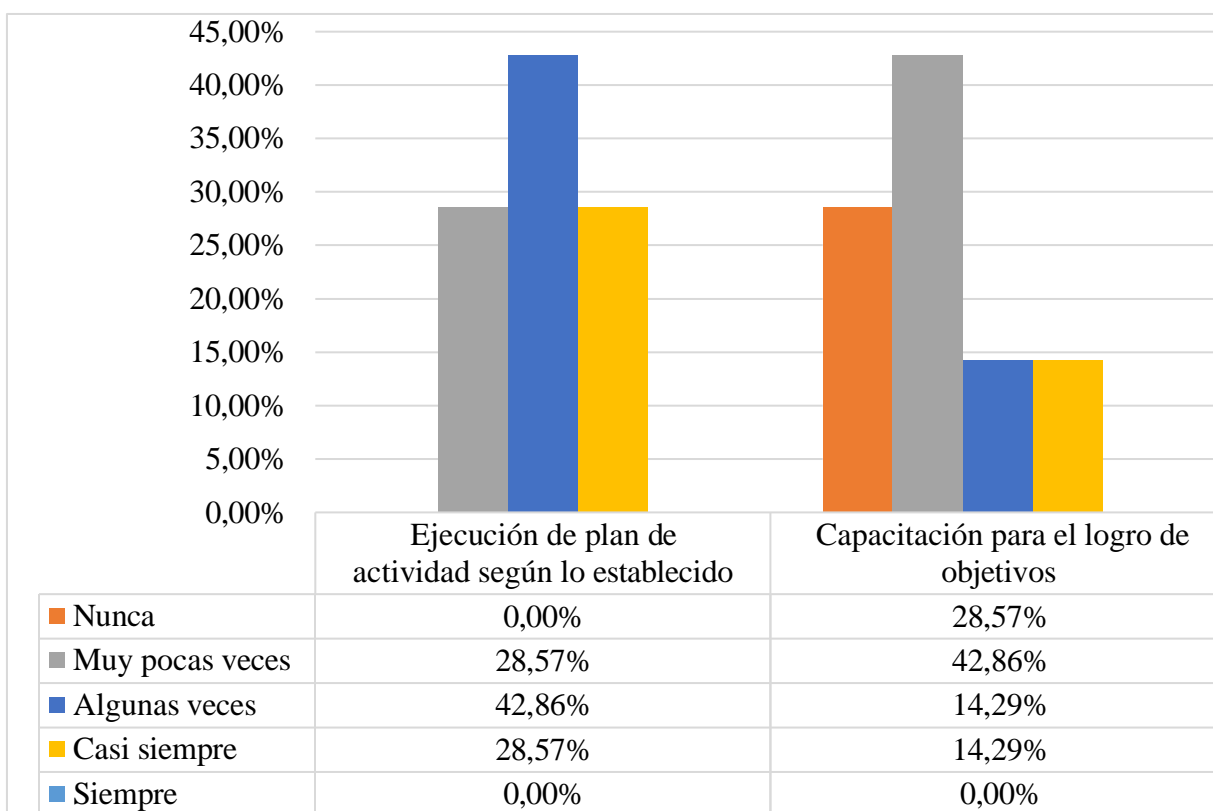
Ejecución de plan de actividad según lo establecido.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	28.57
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

Capacitación para el logro de objetivos.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	28.57
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 2:** Ejecución de plan de actividad según lo establecido y capacitación para logro de objetivos.



Fuente: Tabla 2

*Nota:* En relación al cuestionario (2) ejecución de plan de actividades según lo establecido, del 100.00%; el 0.00% indico que nunca lo hace; el 28.57% muy pocas veces; el 42.86% algunas veces; el 28.57% casi siempre; el 0.00% siempre. En relación al cuestionario (3) si se capacita al personal para el logro de objetivos, del 100.00%; el 28.57% nunca lo hace; el 42.86% muy pocas veces; el 14.29% algunas veces; el 14.29% casi siempre y el 0.00% siempre.

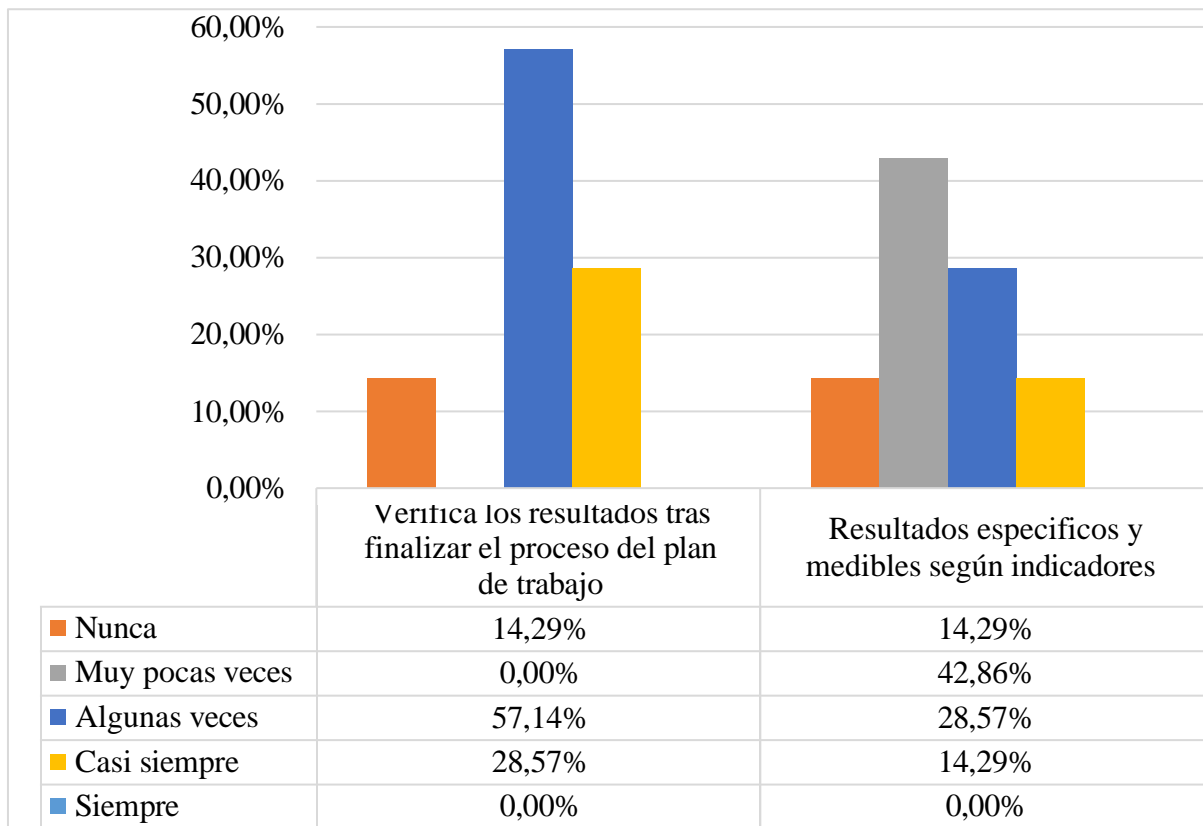
**Objetivo específico 3:** Definir las características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 3**

Verifica los resultados tras finalizar el proceso del plan de trabajo.	N	%
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	57.14
Casi siempre	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Resultados específicos y medibles según indicadores	N	%
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	3	42.86
Algunas veces	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 3:** Verifica los resultados tras finalizar el proceso del plan de trabajo y Resultados específicos, medibles según indicadores.



Fuente: Tabla 3

*Nota:* En relación al cuestionario y compara los resultados tras finalizar el proceso del plan de trabajo, del 100.00%; el 14.29% nunca lo hace; el 0.00% muy pocas veces; el 57.14% algunas veces; el 28.57% casi siempre y el 0.00% siempre. En relación al cuestionario resultados específicos y medibles según indicadores, del 100.00% de encuestado. El 14.29% nunca lo hace; el 42.86% muy pocas veces; el 28.57% algunas veces; el 14.29% casi siempre y el 0.00% siempre.

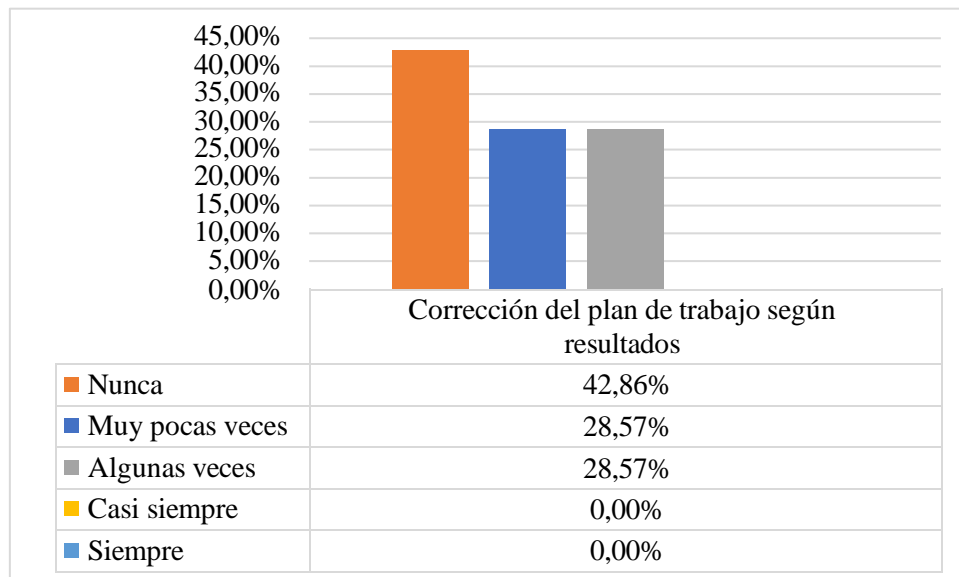
**Objetivo específico 4:** Determinar las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 4**

Corrección del plan de trabajo según resultados.	N	%
Nunca	3	42.86
Muy pocas veces	2	28.57
Algunas veces	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 4:** Corrección del plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias.



Fuente: Tabla 4



*Nota:* en relación al cuestionario corrección del plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias, el 100.00% de los encuestados. El 42.86% nunca lo hace; el 28.57% muy pocas veces; el 28.57% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre.

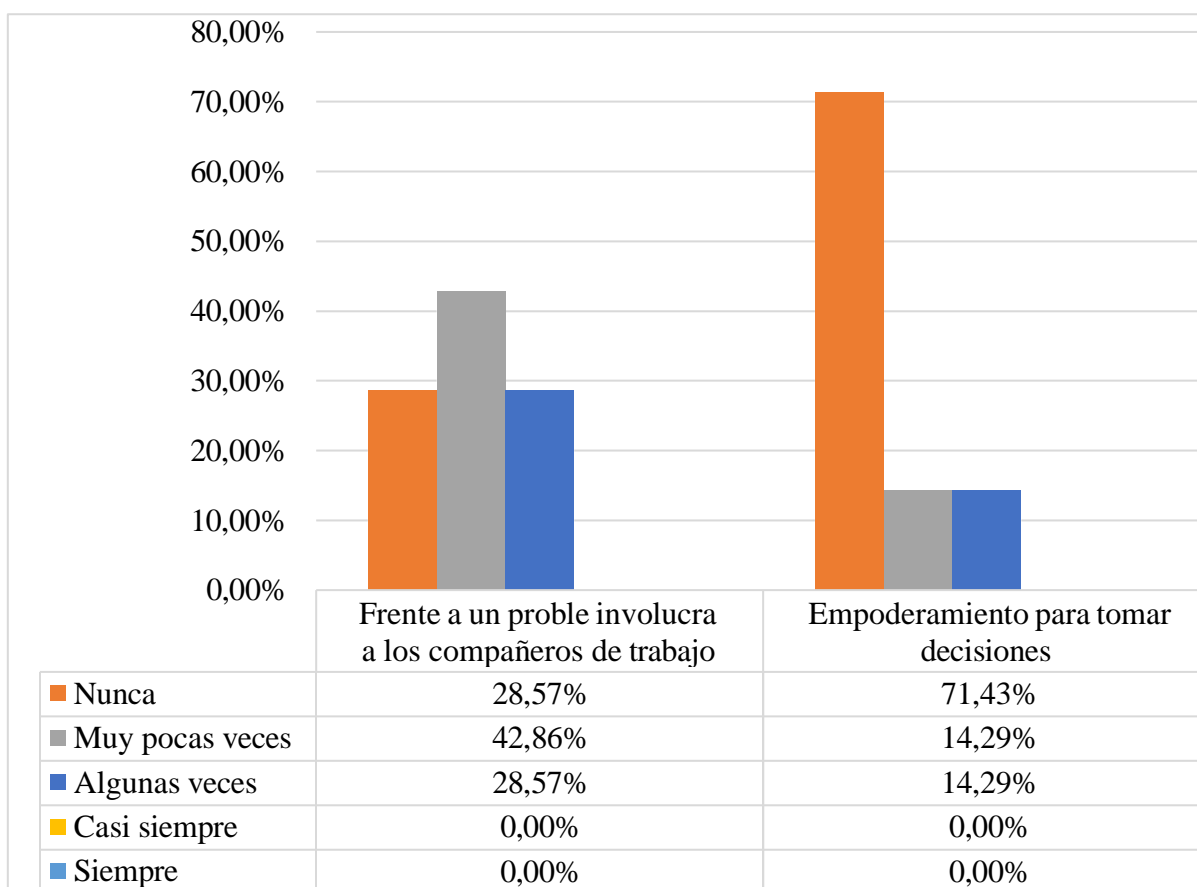
**Objetivo específico 5:** Identificar las características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 5**

<b>Clima organizacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Frente a un problema involucra a los compañeros de trabajo.</b>		
Nunca	2	28.57
Muy pocas veces	3	42.86
Algunas veces	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
<b>Empoderamiento para tomar decisiones.</b>		
Nunca	5	71.43
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 5:** Frente a un problema involucra a los compañeros de trabajo y Empoderamiento para tomar decisiones.



Fuente: Tabla 5

*Nota:* En relación al cuestionario frente a un problema involucra a los compañeros de trabajo, del 100.00% de los encuestados. El 28.57% nunca lo hace; el 42.86% muy pocas veces; el 28.57% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre. En relación al cuestionario empoderamiento para tomar decisiones del 100.00% de los encuestados. El 71.43% nunca lo hace; el 14.29% muy pocas veces; el 14.29% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre.

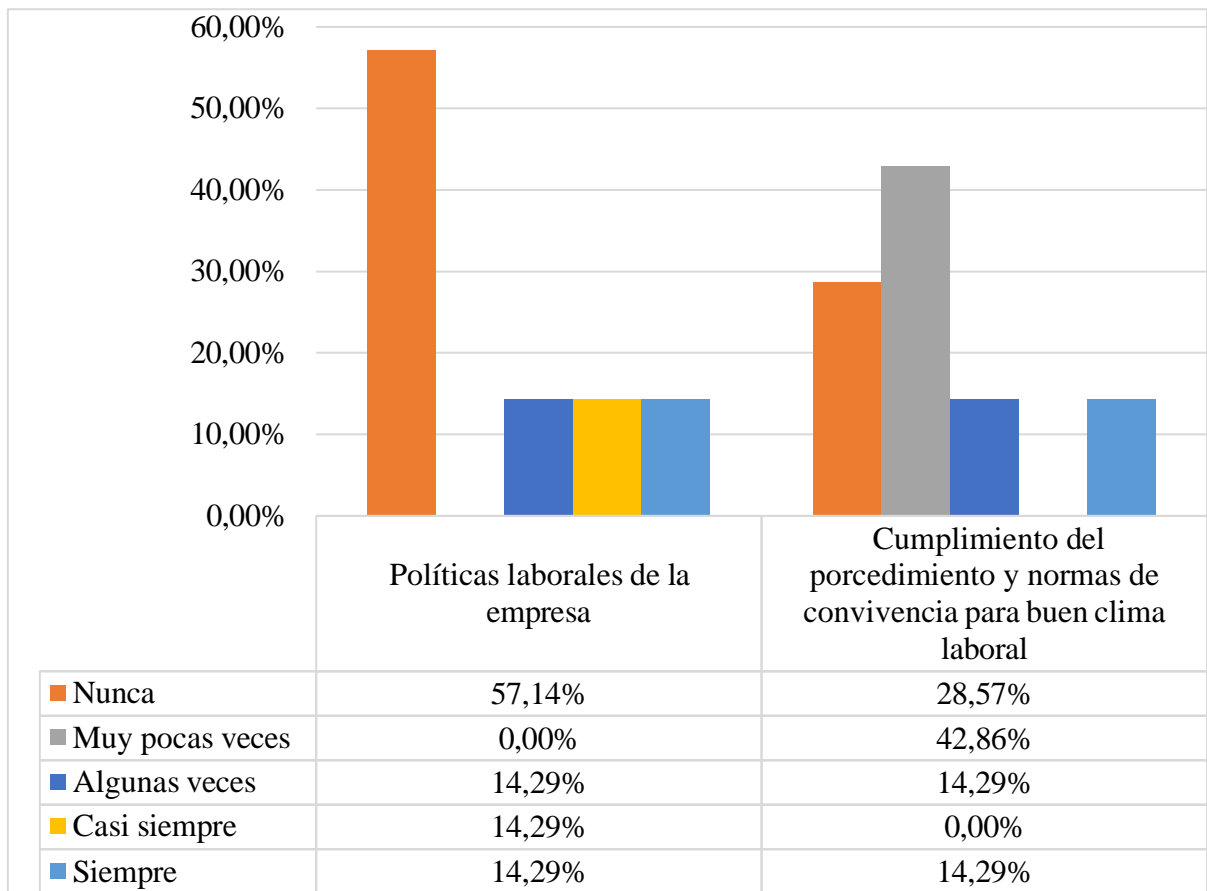
**Objetivo específico 6:** Detallar las características de la estructura del micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 6**

Políticas laborales de la empresa.	N	%
Nunca	4	57.14
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Cumplimiento del procedimiento y/o normas de convivencias para buen clima laboral.	N	%
Nunca	2	28.57
Muy pocas veces	3	42.86
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	42.86
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 6:** Políticas laborales de la empresa y Cumplimiento del procedimiento y/o normas de convivencias.



Fuente: Tabla 6

*Nota:* En relación al cuestionario políticas laborales de la empresa, del 100.00% de los encuestados. El 57.14% nunca lo hace; el 0.00% muy pocas veces; el 14.29% algunas veces; el 14.29% casi siempre y finalmente el 14.29% siempre. En relación al cuestionario cumplimiento del procedimiento y/o normas de convivencias del 100.00% de los encuestados. El 28.57% nunca lo realiza; el 42.86% muy pocas veces lo hace; el 14.29% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente solo el 14.29% siempre lo hace.

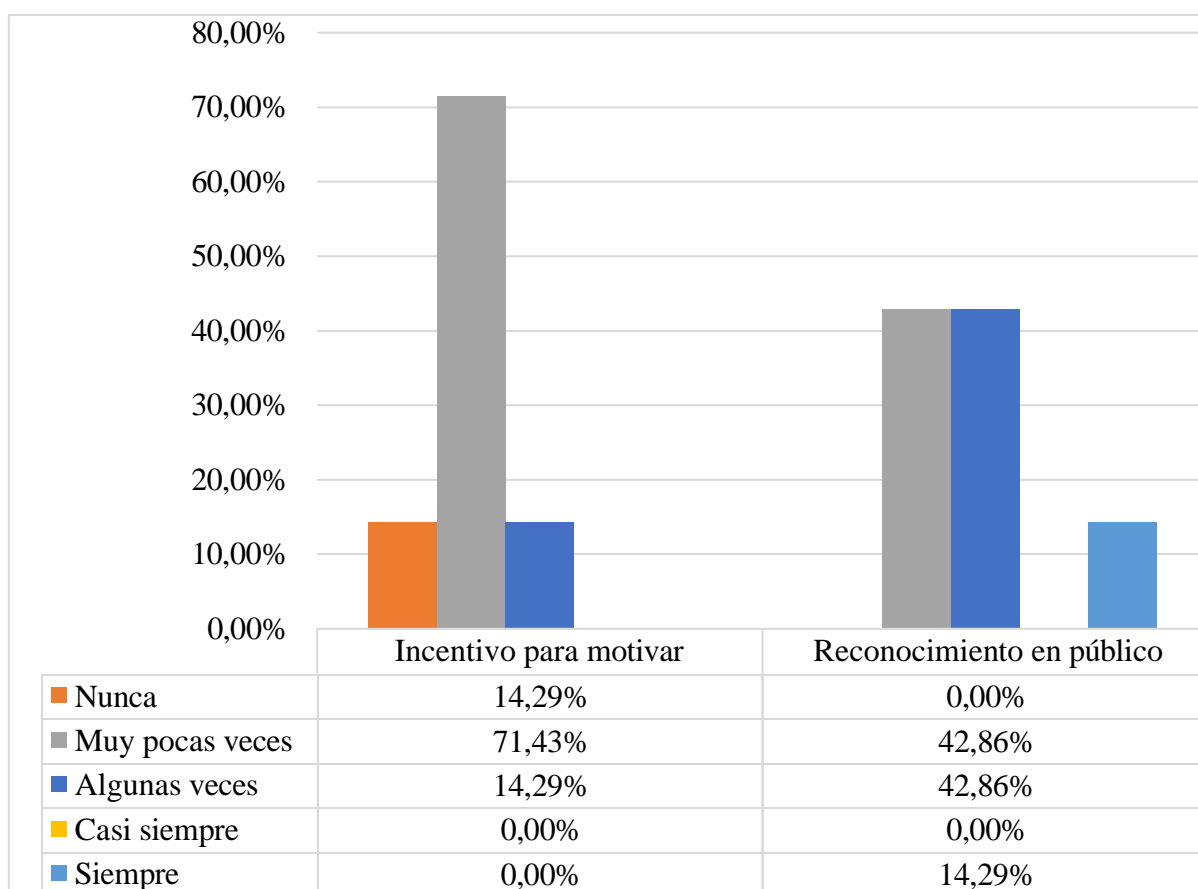
**Objetivo específico 7:** Describir las características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 7**

Incentivo para motivar.	N	%
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	5	71.43
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Reconocimiento en público.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	42.86
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 7:** Incentivos para motivar y Reconocimientos en público.



Fuente: Tabla 7

*Nota:* En relación al cuestionario incentivos para motivar a los colaboradores, del 100.00% de los encuestados. El 14.29% nunca lo realizan; el 71.43% muy pocas veces lo hacen; el 14.29% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente se consiguió que el 0.00% siempre. En relación al cuestionario reconocimientos en público los colaboradores, del 100.00% de los encuestados. El 0.00% nunca lo realizan; el 42.86% muy pocas veces; casi lo mismo el 42.86% algunas veces; el 0.00% casi siempre y finalmente solo el 14.29% siempre lo realiza.

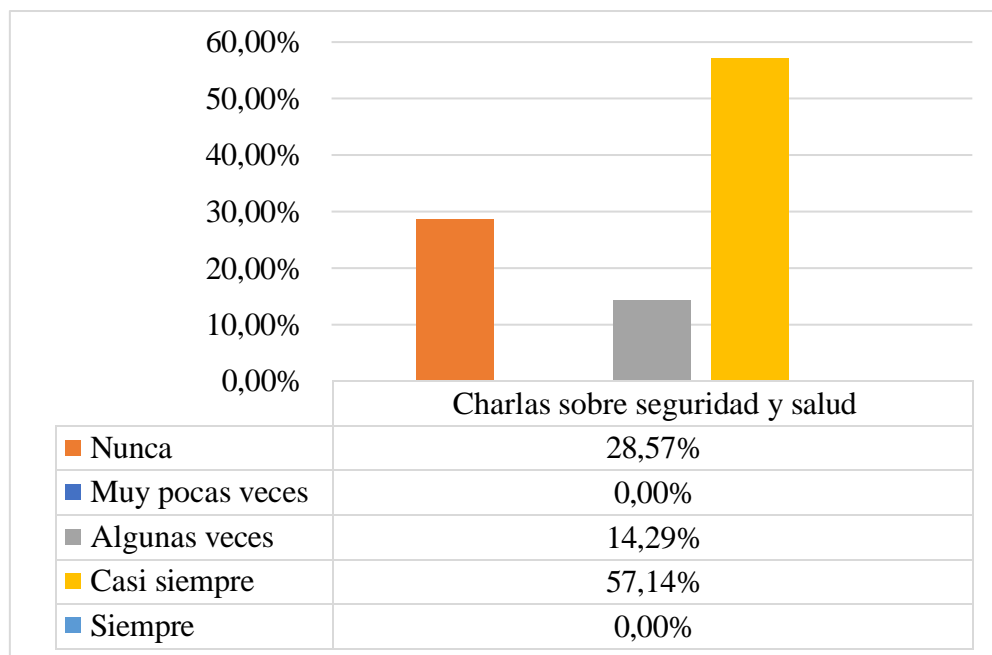
**Objetivos específicos 8:** Identificar las características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 8**

Charlas sobre seguridad y salud.	N	%
Nunca	2	28.57
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	4	57.14
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024

**Figura 8:** Charlas sobre seguridad y salud.



Fuente: Tabla 8

*Nota:* en relación al cuestionario sí, realiza charlas sobre seguridad y salud a los colaboradores, del 100.00% de los encuestados. El 28.57% nunca lo realiza; el 0.00% muy pocas veces; el 14.29% algunas veces los realizan; el 57.14% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre.

**Objetivos específicos 9:** Determinar las características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 9**

Confianza para buscar ayuda en sus superiores.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	42.86
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	3	42.86
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

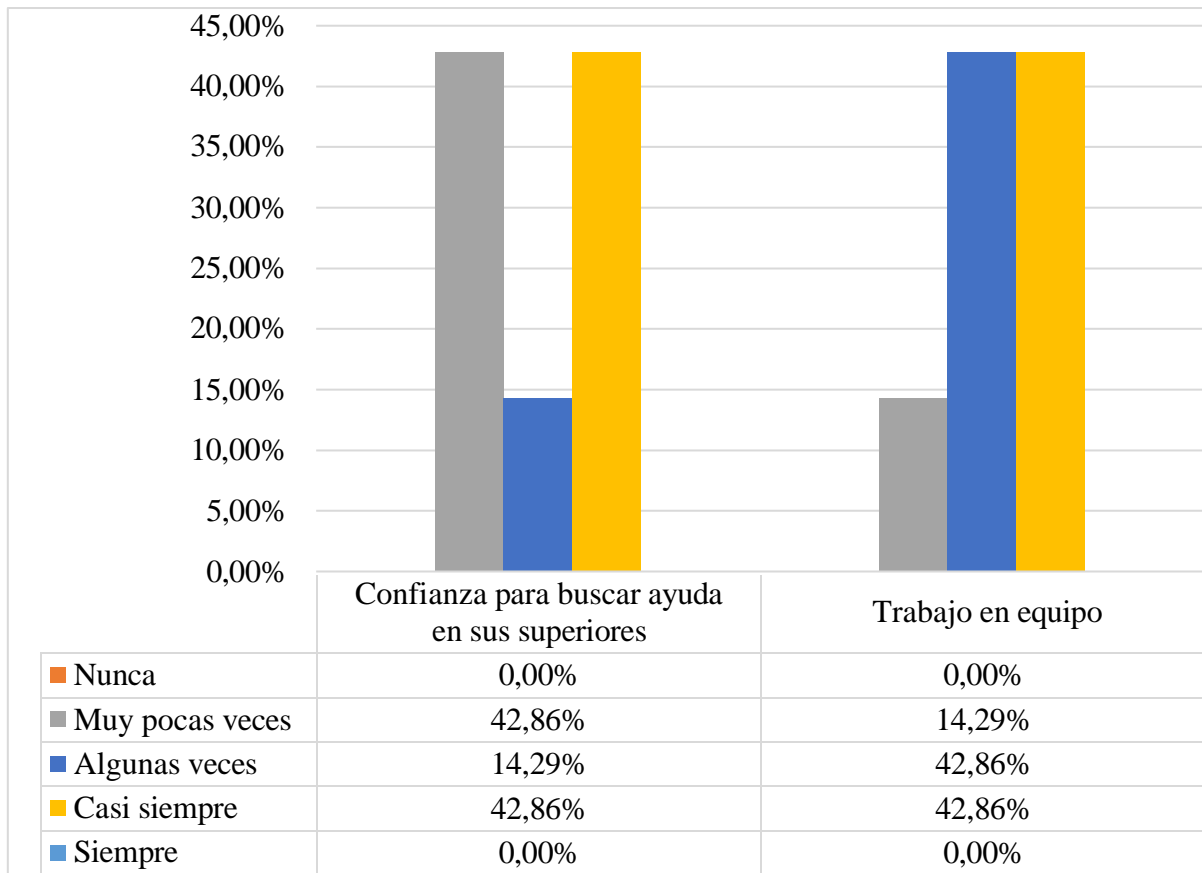
  

Trabajo en equipo.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	3	42.86
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.



**Figura 9:** *Confianza para buscar ayuda en sus superiores y Trabajo en equipo.*



Fuente: Tabla 9

*Nota:* en relación al cuestionario confianza para buscar ayuda en sus superiores, del 100.00% de los colaboradores encuestados. El 0.00% nunca lo ofrecen; el 42.86% muy pocas veces; el 14.29% algunas veces; el 42.86% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre. En relación al cuestionario trabajo en equipo en la empresa, del 100.00% de los colaboradores encuestados. El 0.00% considera que nunca lo hace; el 14.29% muy pocas veces; el 42.86% algunas veces; el 42.86% casi siempre y finalmente el 0.00% siempre.

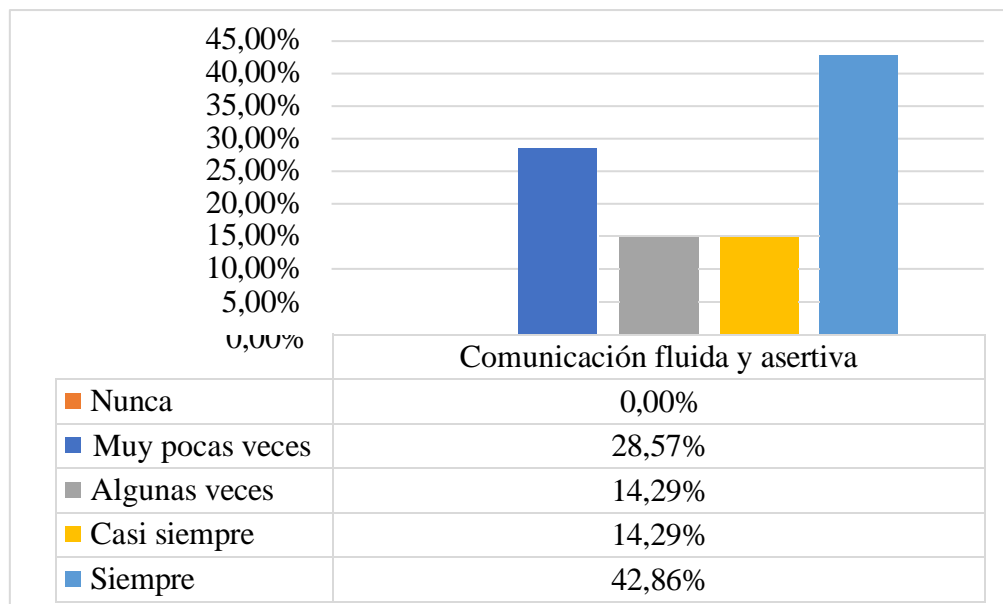
**Objetivo específico 10:** Determinar las características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.

**Tabla 10**

Comunicación fluida y asertiva.	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	28.57
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, 2024.

**Figura 10:** *Comunicación fluida y asertiva.*



Fuente: Tabla 10

*Nota:* en relación al cuestionario comunicación fluida y asertiva, del 100.00% de los colaboradores encuestados. El 0.00% nunca lo hace; el 28.57% muy pocas veces lo realizan; el 14.29% algunas veces; el 14.29% casi siempre y finalmente el 42.86% siempre lo realizan o reciben una comunicación fluida.

**Tabla 11**

*Cuadro de resumen de propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.*

<b>Variable</b>	<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Gestión de calidad	El 42.86% indicaron que la empresa no crea un plan de trabajo y no plantea objetivos.	Desconocimiento de su elaboración del plan de trabajo por el encargado.	-Impactos negativos en el proceso de plan de trabajo.	Contar con un especialista para su elaboración del plan de trabajo e integrar todos los elementos necesarios.	Administrador	s/ 1,500.00
	el 42.86% solo algunas veces capacita a sus colaboradores sobre sus planes.	Considerar que es un gasto.  No sacrificar un tiempo en el horario de trabajo.	-Resultados negativos y deficientes. -Desmotivación.	Realizar capacitación de 10 min. Antes de inicio de actividades como parte de socializar e involucrar para su correcta implementación del plan de trabajo.	Administrador	s/ 1.025.00
	El 57.14% solo algunas veces verifica los procesos de las actividades.	No contar con un supervisor para la ejecución del plan.	-Resultados negativos. -Que el proceso de actividades sea truncado.	-Monitorear cada actividad. -Establecer un cronograma de actividades y esta debe ser compartido.	Administrador	s/200.00
	El 42.86% nunca vuelve a corregir errores de un plan de trabajo.	-Considerar un gasto. - Desconocimiento de su importancia.	Que los errores se queden en la empresa y esta no permita ser competitivo.	Se deber de tomar un registro de los aspectos negativos y en base a ello proponer alternativas de solución	Administrador	s/200.00

				y establecer un nuevo plan de trabajo.		
Clima organizacion al	El 71.43% nunca brinda el empoderamiento a sus colaboradores.	Desconfianza por parte de los duelos hacia los colaboradores.	-Desmotivación. Desintegración en el trabajo. -Deficiencia en dar solución al problema	Para el empoderamiento se debe dar la capacitación continua para mejorar las habilidad y competencias de los colaboradores.	Administrador	s/200.00
	El 57.14% nunca establecen políticas laborales en la empresa.	Desconocimiento de su importancia y/o su elaboración.	-Multas. -Pérdida de ingresos o productividad.	-Elaborar en base a objetivos y valores empresariales. -Para su elaboración debe integrar la opinión a través de consenso y aprobación de un conocedor.	Administrador	s/200.00
	El 71.43% muy pocas veces se incentiva a los colaboradores.	Considerar un gasto.	-Clima laboral deficiente.  -Disertación del personal.  -Baja producción.	-Se debe implementar incentivos no monetarios. Como, por ejemplo: Un día de descanso con días menos productivo. -Agradecimiento en público. -Ofrecer oportunidad de superación.	Administrador	s/400.00
	El 42.86% nunca y algunas veces realizan charla sobre seguridad y salud.	-Considerar un gasto.  -Desconocer sobre el tema de	-Accidentes.  -Multas.	-Establecer charlas y concientización sobre los riesgos. -Señalizar las áreas de trabajo clasificándolos.	Administrador	s/700.00

		seguridad y salud.		-Implementar el uso de implemento de seguridad. -Plan de control de equipos y personal.		
	El 42.86% solo algunas veces se promueve el trabajo en equipo.	-Falta de liderazgo.  -Mala comunicación.	-Mayor carga de estrés.  -Retraso de proyectos.	-Delegar tareas en equipo. -Crear dinámicas en equipo. -Proponer metas en conjunto.	Administrador	s/100.00
	El 28.57% considera que muy pocas veces existe una comunicación adecuada.	-Mal clima organizacional.  -Falta de integración.	-Desinformación en el trabajo. -Generar conflictos. -Incumplimiento de actividades.	-Crear un espacio de confianza. -Crear reuniones periódicas para escuchar. -Fomentar la comunicación vertical.		s/100.00

## V. Discusión

### **Objetivo Especifico 1. Características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Según los resultados obtenidos, solo el 42.86% algunas veces llegan a “elaborar un plan de trabajo a base de objetivos”. Ello contrasta con lo mencionado por Guerrero y López (2020) quienes afirmaron en su investigación para optar el grado de licenciatura “*influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la fundación liceo internacional en el año 2019*”. Que, solo el 25.44% si llego a lograr los objetivos en la empresa. De mismo modo describe Mejía (2021) en su tesis para optar el grado de licenciatura “*Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*”. Obtuvo como resultado que, solo el 41.38% siempre realizan y aplican un plan de mejora. En comparación con lo que señala la teoría de Botero (2021) “*Principios ,herramientas e implementación de Lean construcción*”. Menciona que, la teoría del ciclo de Deming en la fase de la “planificación” hace énfasis y es ahí donde se debe de organizar los planes de trabajo enfocado en el objetivo que se quiere lograr dentro de un plazo determinado. Por lo que se puede deducir que las organizaciones empresariales, de suma importancia deben de fijar un plan de trabajo que les oriente hacia el logro de objetivos en un determinado tiempo.

### **Objetivo Especifico 2. Características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Asimismo, el resultado recopilado arroja que, solo el 42.86% algunas veces llegan a “ejecutar su plan de trabajo según lo establecido”. Ello contrasta lo señalado por Iñiguez (2020) quien describió en su resultado de su investigación para optar el grado de Maestría “*Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*”. Que, el 82.00% siempre cumple con aplicar los objetivos establecidos. Asimismo, con Sánchez (2020) quién manifiesta en su investigación para optar el grado de licenciatura “*Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro*

*restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019*” el 100.00% de los empleados encuestados consideran que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus actividades. Los resultados descritos se pueden relacionar con la teoría de Botero (2021) *“Principios ,herramientas e implementación de Lean construcción”* quien hace énfasis a la segunda etapa del ciclo de Deming “realizar” quien manifiesta que se debe estar enfocado en los planes de trabajo a fin de lograr las metas para lo cual se debe de seguir las estrategias y las instrucciones planificadas en el plan de trabajo. Se puede concluir que, los representantes lleguen a ejecutar el plan de trabajo de acuerdo a lo planificado, de contrario podría generarse perdidas en costo y tiempo, y por ende sean menos competitiva a nivel del mercado del mismo rubro.

Acerca de que, el 42.86% muy pocas veces “realizan capacitaciones para el logro de los objetivos”. Ello coincide con el resultado de Mejía (2021) para optar el grado de licenciatura *“Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018”* quien tuvo como resultado que, el 48.28% casi nunca adiestra a su personal para comprometer en el cumplimiento de sus planes, asimismo con Santamaría y Ojeda (2020) quienes señalaron en su investigación para optar el grado de Maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* que, el 75.50% de los trabajadores consideraron que los objetivos que busca la organización no eran conocidos por todos y tampoco estaban difundidos al interior de la empresa. Sin embargo, contrasta lo dicho por Iñiguez (2020) en su tesis para optar el grado de Maestría *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*”. Obtuvo que, el 33.00% siempre promueve la capacitación. Se puede describir a modo de conclusión que las Mypes deben de realizar capacitaciones constantes al momento de implementar un plan de trabajo, ya que es un problema de mayor envergadura de un trabajo en conjunto y coordinado para tener las mismas metas y objetos.

**Objetivo Especifico 3. Características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**



Se puede señalar, tras los resultados obtenidos que, el 57.14% algunas veces llega a “verificar y comparar los resultados tras finalizar el proceso del plan de trabajo”. Ello coincide lo mencionado por Iñiguez (2020) quien en su tesis para optar el grado de Maestría *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Dio conocer que, el 63.00% casi siempre está orientado a obtener buenos resultados después de sus actividades. Sin embargo, ello contrasta lo señalado por Sánchez (2020) quien en su tesis para optar el grado de licenciatura *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019. Determino como resultado que, el 75.00% verifican los errores presentados durante el desarrollo de las actividades*. Ello se puede hacer una comparación con la teoría de Botero (2021) “*Principios ,herramientas e implementación de Lean construcción*” quien hace énfasis a la teoría del ciclo de Deming la tercera etapa “verificar” que, consiste en comparar los resultados o avances obtenidos a lo proyectado en el plan d trabajo. Se concluye que, los representantes quienes se encuentran a cargo del cumplimiento del plan de trabajo deben de verificar y comparar los resultados. Ello será una fortaleza para tomar decisiones correctivas o de mejora en el momento oportuno.

En relación al resultado obtenido, el 42.86% muy pocas veces “obtienen resultados específicos y/o medibles según los indicadores”. Ello coincide con García y Guillén (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Clima Organizacional y Desempeño en los colaboradores de la Empresa Vlacar S.A.C. Chimbote – 2019*. Indicaron que, el 56.00% de los encuestados señalaron que el indicador que mide la fluidez de la comunicación es malo. Sin embargo, contrasta lo señalado por Balabarca (2021) quién en su tesis para optar el grado de licenciatura *Clima Organizacional y Desempeño en los colaboradores de la Empresa Vlacar S.A.C. Chimbote – 2019*. Dio conocer que, el 38.90% considera que los resultados de plan de mejora son medidos a base de indicadores. Se concluye que, solo la minoría de las Mypes consideradas en la investigación, obtuvieron resultados medibles. Lo que amerita mucho por tomar conciencia por parte de los encargados, teniendo en cuenta que, los resultados medibles ayudaran evaluar de manera factible y oportuna frente a los problemas que se determine durante la ejecución del plan de trabajo.

#### **Objetivo Especifico 4. Características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Asimismo, se obtuvo que, el 42.86% nunca corrige el plan de trabajo según los resultados con el fin de mejorar las deficiencias encontradas. Ello contrasta lo señalado por Mejía (2021) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*. Indicando que, el 33.33% casi siempre identifican los problemas o actividades para mejorar los servicios según las experiencias vividas. Asimismo, con Sánchez (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019*. Dio conocer que, el 75.00% llega mejorar el plan de mejora según resultados. A modo concluyente según los resultados analizados se puede describir que en su minoría las Mypes del sector a estudiar llegan a corregir el plan de trabajo según los resultados obtenidos. Por ello es recomendable su implementación de herramientas medibles de administración en sus planes de mejora o de trabajo. Con el único propósito de que estas, sean observables e interpretados de la manera más dinámica para luego actuar frente a ello.

#### **Objetivo Especifico 5. Características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Concerniente al resultado obtenido el 42.86% indicaron que, muy pocas veces involucran a sus compañeros frente a un problema. Ello coincide lo indicado por Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación para optar el grado de Maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. determinaron que, el 85.8% buscaban de manera individual estrategias propias y proactivas que les permitiera solucionar sus problemas. Y finalmente coincide con García y Guillén (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Clima Organizacional y Desempeño en los colaboradores de la Empresa Vlacar S.A.C. Chimbote – 2019*. Dieron conocer que, el 37.00% califican de “mal” las decisiones que se toman frente a los problemas. Litwin y Stringer (1968) citado por Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) en su teoría *Clima Organizacional como Factor**

*del Desempeño Laboral en las Mipymes* señala que la responsabilidad en un centro de trabajo es dar cumplimiento a ciertas obligaciones que se les pueda asignar. Los resultados demuestran que en la Mype rubro Lubricentro en su minoría los colaboradores tratan de buscar mecanismos de solución frente a un problema, ello demuestra que es una responsabilidad de cada colaborador y es un valor que se debe de fortalecer día a día.

En mención al 71.43% indicaron que, nunca se les da el empoderamiento a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones. Ello contrasta con Alfonso; Muñoz y Quiroga (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil-Sede San Gil*. Quienes describieron que, el 59.00% califica de bueno y excelente la toma de decisión que tienen los colaboradores al confiarles una función. Asimismo, con Guerrero y López (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la fundación liceo internacional en el año 2019*. Dieron a conocer que, el 36.00% afirmaron que existe una buena relación por lo que, se les ofrece poder y motivación a los colaboradores. Sin embargo, contrasta lo dicho por Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* quienes sostuvieron que el 80.20% manifestaron categóricamente que la forma como se tomaban las decisiones en la empresa, repercutía en la consecución de los objetivos. Y también contrasta con Mejía (2021) en su tesis para optar el grado de Maestría *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*. Quien dio saber que el 47.13% brindan autonomía en el trabajo. En relación a la teoría de Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) "*Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes*" mencionan que las características del clima organizacional son de importancia en las motivaciones de los miembros de una entidad. Se concluye que las Mype deben de promover confianza por parte de los encargados para que cada colaborador se pueda auto gestionar sus trabajos y recursos y que además se pueda garantizar calidad, confianza y productividad.

**Objetivo Especifico 6. Características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

En relación al resultado recopilado el 57.14% nunca cuenta con políticas laborales dentro de la empresa. Ello coincide lo mencionado por Carbajal (2021) Para obtener el grado de maestría quien dio saber que el 40% manifestaron que no se cuenta con políticas empresariales. Sin embargo, contrasta lo mencionado en su investigación por Aguilar (2020) en su tesis para optar el grado de Maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021*. Quién dio conocer que, el 20.00% de los encuestados manifestaron que el clima organizacional a través de la política de calidad influye en la eficacia del desempeño laboral casi siempre. Se puede apreciar según resultados obtenidos que en la Mypes a estudiar en su mayoría no vienen tomando en cuenta la política organizacional de la empresa. Y que posiblemente se una de las deficiencias que pueda retrasas el logro de los objetivos y una buena gestión optima sin resultados positivos.

De acuerdo al resultado obtenido el 42.86% muy pocas veces cumple el procedimiento o normas de convivencia dentro de la empresa para ofrecer buen clima laboral. Ello contrasta lo dicho por León (2021) para optar el grado de licenciatura quién dio conocer que, el 62.00% consideraron que, es bueno el clima laboral. Casi lo mismo señala Carbajal (2021) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021*. Determinando que, el 60.00% de los colaboradores consideran que el nivel del clima organizacional es “favorable”. También, contrasta lo dicho por Guerrero y López (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura quienes indicaron que el 27.00% señalaron que el tema organizacional de la empresa es eficiente. Finalmente, con Mautino (2021) en su tesis para optar el grado de licenciatura *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021*. Quién describió que el variable clima organizacional siempre repercute al desempeño de cada colaborador. Sin embargo, coincide con Chuquipiondo (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Clima Organizacional de Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Clínica Internacional – Sede San Borja 2020*. Da conocer que, el 28.00% considera como regular el clima organizacional. Se pudo describir a modo de conclusión que la Mype Lubricentro, debe de toman en cuenta la importancia de impartir las normas de convivencia para garantizar un buen clima organizacional, puesto que la desmotivación laboral afectara de manera considerable la producción.

### **Objetivo Especifico 7. Características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Por lo consiguiente, se obtuvo el 71.43% muy pocas veces obtiene incentivos para ser motivados. Ello contrasta lo señalado por Dimas (2018) en su tesis para optar el grado de licenciatura *el clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. Quién describió que el 82.00% recibe incentivos a modo de recompensa. Casi lo mismo indica Carbajal (2021) en su tesis para obtener el grado de maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021*. Al determinar que, el 64.00% de los encuestado calificaron el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa es “alta” porque hay motivación. Sin embargo, coincide lo señalado por Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación para obtener el grado de maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. Obtuvo que, el 75.50% indicaron que su remuneración no está de acuerdo a la producción lo cual genera desmotivación. Según la teoría de Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) mencionan si la entidad empresarial logra implementar como un plan de estrategia o herramienta, el enfoque del clima organizacional tendrá Incremento y eficacia en el trabajo de los empleados. Los resultados dan conocer que los representantes en su mayoría nada o poco hacen para aumentar el nivel de actitud que tiene sus colaboradores, ello posiblemente trayendo consigo un sinfín de problemas dentro de la empresa. Se debe de tomar en cuenta que, al no motivar al colaborador puede crear inproductividad, absentismo, alta rotación y mucha frustración.

También se describe que, el 42.86% muy pocas veces recibe reconocimiento en público por su excelencia. Ello coincide lo dicho por Alfonzo; Muñoz y Quiroga (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil-Sede San Gil*. Quienes indicaron que, el 57.00% califica como bueno el sistema de recompensa que se les ofrece. También se relaciona con el resultado de Bardales (2021) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020*. Dio conocer que el 49.00% percibe que la satisfacción laboral es

calificada como nivel medio. Sin embargo, contrasta lo dicho por Mejía (2021) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*. Dio conocer que el 48.28% señaló que, utilizan los incentivos como medio de reconocimiento. En su minoría muy pocas veces reciben reconocimientos por su trabajo. Se debe de tener en cuenta que, el no saber apreciar el esfuerzo de un colaborador es mostrarle la poca importancia del valor humano, y lo único que se puede conseguir es posiblemente, que el colaborador busque otro trabajo. Hoy por hoy las organizaciones sin importa el tamaño deben de revalorar y hacer énfasis en el tema de sus recursos humanos tomando en cuenta que es el valor fundamental para la producción.

**Objetivo Especifico 8. Características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Respecto al resultado que se obtuvo el 57.14% casi siempre recibe charlas sobre temas de seguridad y salud laboral. Ello coincide lo señalado por Dimas (2018) en su tesis para optar el grado de licenciatura *el clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. Determinó que, el 98.00% considera que es normal el nivel de condiciones y ambientes laborales. Asimismo, lo señalan Santamaría y Ojeda (2020) quienes afirmaron tras su investigación para optar el grado de Maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* que, el 66.00% de los colaboradores percibieron que el jefe fomentaba la participación a través de charlas. Se puede apreciar según resultados que la Mypes, en su mayoría casi siempre ofrece charla en temas de seguridad y salud. Ello es fundamental para salvaguardar el bienestar de los miembros de la empresa. Al no tomar en cuenta pueden encadenarse un sinnúmero de accidentes o incidentes dentro de la empresa. Ello trayendo consigo problemas con las instituciones que velan por los derechos de los trabajadores.

**Objetivo Especifico 9. Características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Se obtuvo que, el 42.86% muy pocas veces se brinda confianza para buscar ayuda en los superiores. Ello contrasta lo dicho por Sánchez (2020) en su tesis para optar el grado de licenciatura *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019*. Describió que, el 89.47% indica que hay participación en las reuniones realizadas por su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Asimismo, con Iñiguez (2020) en su tesis para optar el grado de Maestría *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Dio conocer que, el 67.00% siempre recibe información de su jefe inmediato para tomar decisiones. Según los resultados en su minoría muy pocas veces se brindan confianza para que los colaboradores busquen apoyo en sus superiores, se recomienda que los representantes de dicha empresa, deben de ofrecer reuniones donde se pueda garantizar seguridad y confianza hacia sus colaboradores. Tomando en cuenta que, sin confianza, un colaborador pueda tener dificultades de aportar ideas de mejora, ello afectando de manera negativa la productividad y el ambiente de trabajo.

En relación al resultado obtenido se puede afirmar que, el 42.86% solo algunas veces trabaja en equipo. Ello coincide con los resultados de Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación para optar el grado de Maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* describieron que, el 75.50% afirmaron que el trabajo, el compañerismo y los resultados son elementos que no armonizan en la empresa. Sin embargo, contrasta lo dicho por Iñiguez (2020) quién en su tesis para optar el grado de Maestría *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Afirmó que, el 59.00% siempre trabajan en grupos. En su minoría algunas veces trabajan en equipo. El trabajar de manera grupal puede tener su ventaja y desventaja, sin embargo, es vital que los representantes deben de fomentar trabajo en grupo, debido a que ello puede aumentar la confianza en el ambiente de trabajo y aportar ideas y que todos vayan en un solo objetivo.

**Objetivo Especifico 10. Características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.**

Concerniente al resultado obtenido el 42.86% siempre ofrece una buena comunicación fluida y asertiva. Ello contrasta lo dicho por Dimas (2018) quien dio conocer en su tesis para optar el grado de licenciatura *el clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. Que, el 97.00% cree que, siempre hay conflicto que hace que no haya buen clima organizacional. Sin embargo, lo mencionado es contrastado por Santamaría y Ojeda (2020) en su investigación para optar el grado de Maestría *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* describieron que el 75.50% señalan que la comunicación no es buena. Se puede mencionar según resultados que, si existe una mala comunicación empresarial, ello puede generar deficiencias en las actividades y retrasos en los objetivos propuestos. Asimismo, una mala comunicación puede generar desconfianza entre los colaboradores, malas decisiones gerenciales, mensajes inconsistentes que puede traer improductividad y mal servicio hacia los usuarios.



**PLAN DE MEJORA PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LUBRICENTRO  
GRUPO TAMARA E.I.R.L. HUARAZ**

**1. Datos generales:**

**Nombre o razón social:** Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L.

**Giro de la empresa:** servicio y comercialización de aceites motorizados

**Dirección:** Palmira s/n carretera Huaraz - Caraz

**Historia:** el pequeño negocio da inicios con fecha 19 de mayo de 2011, en la ciudad de lima villa el salvador, con sede principal y creando para el año 2018 una filial en la ciudad de Huaraz. La empresa dedicada básicamente a la venta de líquidos de mantenimiento para vehículos automotores. Asimismo, brinda el servicio de mano de obra para el mantenimiento de todo tipo de vehículo motorizado. La empresa fue constituida o registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una empresa INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

**2. MISIÓN:**

Somos una institución privada, enfocado en ofrecer el servicio y la venta de insumos (lubricantes) para todo tipo de vehículos motorizado pequeños, medianos y grandes, siempre garantizando calidad y seguridad para el buen funcionamiento del motor, cada día en el Lubricentro grupo Tamara nos preocupamos por la durabilidad de tu motor.

### **3. VISION:**

Nuestro principal objetivo es ser líderes en el servicio y venta de lubricantes de calidad, nuestro compromiso es garantizar a todo tipo de vehículos automotores a encontrarse en buen estado de conservación. Por ello, Lubricentro grupo Tamara en 5 años, prevalecerá principios de puntualidad, ética, compromiso y responsabilidad, en el mercado huaracino para ofrecer servicio oportuno.

### **4. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES:**

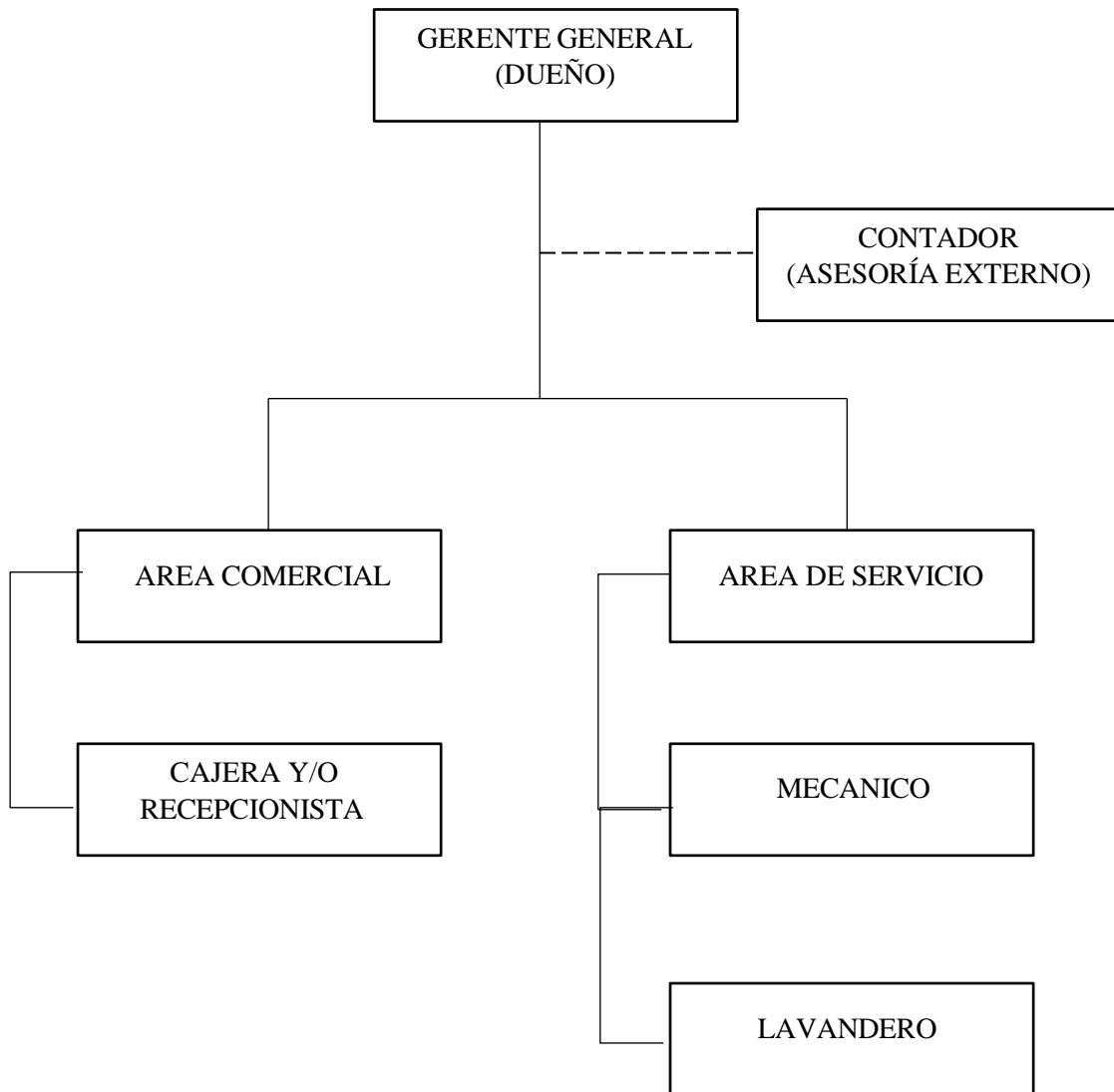
Lubricentro Grupo Tamara es considerado un negocio que pertenece al sector privado, por ende, fue creado con fines lucrativos, por ello se menciona algunos objetivos que se debe de tener en cuenta para lograrlo su propósito.

- Aumentar el número de clientes por mes.
- Incrementar las utilidades para el primer año.
- Ampliar la participación a nivel regional con una filial.
- Reducir los gastos administrativos para el primer semestre.
- Disminuir el tema de rotación de personal.

### **5. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El negocio de Lubricentro Grupo Tamara está enfocado en ofrecer servicios de mano de obra para el mantenimiento de vehículos motorizados específicamente en el tema de cambio de lubricantes y otros líquidos. Asimismo, dedicada a la venta de productos de lubricante para todo tipo de motores como son: liquido de freno, liquido de embriague, liquido direccional, aceite de motor, acido, siliconas, filtros y otros. Todo ello de diferentes marcas comerciales.

## 6. ORGANIGRAMA



### 6.1.Descripción de funciones

<b>CARGO</b>	<b>GERENTE</b>
<b>PERFIL</b>	Licenciado (a) o técnico (a) en la carrera de administración o economista. Experiencia en manejo de negocios y empresas mínimo 3 años.
<b>OBJETIVOS</b>	
<b>FUNCIONES</b>	Gestionar y autorizar documentos relacionado a la empresa. Manejar los recursos financieros de la empresa. Tomar decisiones de mejora por el bien de la empresa.

<b>CARGO</b>	<b>CONTADOR</b>
<b>PERFIL</b>	Licenciado en contador y colegiado. Y estar habilitado.
<b>OBJETIVOS</b>	Controlar, evaluar e informar con eficiencia el estado financiero de una empresa. Para que la gerencia tome decisiones.
<b>FUNCIONES</b>	Realizar los libros contables y tributarios. Y otros documentos que estén relacionado con la contabilidad.

<b>CARGO</b>	<b>CAJERA Y/O RECEPCIONISTA</b>
<b>PERFIL</b>	Estudios técnicos de contabilidad y/o secretariado. Con experiencia mínimo 1 año en el puesto.
<b>OBJETIVOS</b>	Captar clientela y aumentar la salida de los productos y servicios.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información de los productos y los servicios sobre precios, tiempo y calidad de producto.</li> <li>- Realizar o manejar el sistema de facturación.</li> <li>- Manejo de los ingresos bancarizados o en efectivo.</li> <li>- Manejo de cuaderno de caja chica.</li> </ul>

<b>CARGO</b>	<b>MECANICO</b>
<b>PERFIL</b>	Estudios técnicos de mecánica automotriz. Con experiencia mínimo 6 meses en el puesto.
<b>OBJETIVOS</b>	Garantizar el buen mantenimiento de los motores de cada vehículo con cero quejas de los clientes.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información sobre el procedimiento de mantenimiento de vehículo al cliente.</li> <li>- Realizar el mantenimiento de vehículo según orden de llegada.</li> <li>- Realizarlo en un tiempo prudente.</li> <li>- Entregar informe sobre su próximo mantenimiento.</li> <li>- Derivarlo una vez terminado al área de lavandería.</li> </ul>

<b>CARGO</b>	<b>LAVANDERO</b>
<b>PERFIL</b>	Sin requisito alguno.
<b>OBJETIVOS</b>	Realizar un buen lavado y dejar satisfecho a los dueños de los vehículos.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavar vehículos tanto externo e interno.</li> <li>- Secado de vehículo.</li> </ul>

## 7. Diagnostico general (matriz FODA)

<b>ANALISIS FODA</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p><b>F1.</b> Proveedores diversos.</p> <p><b>F2.</b> Lugar amplio y estratégico.</p> <p><b>F3.</b> Herramientas y equipos nuevos.</p> <p><b>F4.</b> Precios cómodos.</p> <p><b>F5.</b> Practicantes de SENATI</p>	<p><b>D1.</b> Dueño sin grado de estudio.</p> <p><b>D2.</b> Índice alto de rotación de personal.</p> <p><b>D3.</b> Productos de mala calidad.</p> <p><b>D4.</b> No contar local propio.</p> <p><b>D5.</b> Deficiencias del dueño a tomar decisión de poder solucionar problemas.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<p><b>01.</b> Empresas que cuentan con variedad de vehículos de transporte.</p> <p><b>02.</b> Existencia de cursos gerenciales tanto virtuales y semipresenciales.</p> <p><b>03.</b> Apoyo a las Mypes por parte del estado, como emprende Perú o reactiva Perú.</p> <p><b>04.</b> Existencia de variedad de productos de más alta calidad.</p> <p><b>05.</b> Dar uso de las plataformas virtuales para publicitar el servicio.</p>	<p>F1, 04: alianzas con proveedores por la compra de productos de calidad y marcas conocidas.</p> <p>F3, 05, 02: Realizar publicaciones en las redes como tik tok, Facebook dando conocer los productos y la tecnología moderna.</p> <p>F4, F2, F5, 01: Buscar convenios interinstitucionales y ofrecer beneficios.</p>	<p>D1, D2, D5, O2, O3, O5: Participar en los programas de cursos digitales, capacitaciones promovidas por el gobierno para emprendedores en temas de gestión empresarial, tema de recursos humanos y otros. Asimismo, aprovechar al máximo las plataformas digitales.</p> <p>D1, D3, D4, O1, O4: Crear convenios institucionales con las empresas que tienen sus vehículos y ofrecerles promociones y descuentos especiales como también</p>

		brindarles productos de calidad.
<b>AMENAZAS</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>A1.</b> Existencia de competencias a los rededores.</p> <p><b>A2.</b> Productos falsificados de marcas conocidas.</p> <p><b>A3.</b> Crisis política.</p> <p><b>A4.</b> Estado de emergencia por algún fenómeno.</p> <p><b>A5.</b> Incremento de impuestos tributarios.</p>	<p>F2, F3, F5, A2: Implementar charlas y visita a las empresas que cuenten con una flota de vehículos, para ofrecer y dar conocer los servicios y la calidad de producto que se usa.</p> <p>F4, F3, A1, A2: Efectuar el liderazgo en costes, donde se pueda ofrecer precios razonables sin afectar la calidad de servicio y los productos.</p> <p>F1, A2, Crear alianzas estratégicas con los proveedores para garantizar productos de calidad y costos razonables.</p>	<p>D4, D1, D5, A3, A4, A5: Crear fondos de reserva de capital haciendo que disminuya el nivel de endeudamiento, de esa manera poder enfrentar posibles crisis económica o algún fenómeno sobre natural.</p> <p>D2, D3, A1, A2: Fortalecer relaciones con los proveedores la cartera de clientes para evitar la deserción de los clientes fijos y también evitar productos de mala calidad.</p>

## 8. Indicadores de una buena gestión empresarial.

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de las Micro y pequeñas empresas.</b>
Programación de actividades	No se cuenta con un plan de trabajo, por lo que no se tiene una visión del trabajo a realizar.
Objetivos empresariales	No contar con los objetivos claros y precisos para que los resultados no puedan ser medibles y no ayudar la determinación ni la evaluación efectiva.
Participación de colaboradores	El logro de los objetivos planteados por la empresa, estará determinado por la participación integral de los colaboradores.
Rotación de personal	El número de rotación de personal trae consigo, el tema de costo para su contratación y tiempo de adaptación.
Comunicación deficiente	Una mala comunicación genera retraso en los procesos, y problemas al clima laboral.



## 9. Problemas diagnosticados en la empresa Lubricentro Grupo Tamara R.I.R.L.

INDICADORES	PROBLEMAS	ORIGEN DE PROBLEMA
Programación de actividades	El 42.86% solo algunas veces realizan o programan planes de trabajo a base de objetivos.	Es el desconocimiento de su elaboración del plan de trabajo por parte de los representantes.
Objetivos empresariales	El 42.86% muy pocas veces llega a capacitar a los colaboradores para el logro de los objetivos empresariales.	El estilo de liderazgo de los representantes es autoritario, lo cual toman sus propias decisiones.
Participación de colaboradores	El 42.86% nunca y solo algunas veces realizar charlas sobre seguridad y salud donde los colaboradores puedan participar socializar.	Desconocimiento de los representantes de la importancia de trabajo en equipo y la socialización que se debe de realizar para que todo el equipo tenga un solo objetivo por el bien de la empresa.
Rotación de personal	El 71.43% muy pocas veces incentiva a sus colaboradores lo que genera desmotivación y deserción de los mismos.	Desconocimiento de la administración del tema de recursos humanos por parte de los representantes, en la que no se toma en cuenta como un factor clave del éxito a los colaboradores.
Comunicación deficiente	El 28.57% de los colaboradores señalaron que la comunicación entre ellos o los dueños es muy pocas veces fluida y asertiva.	Los representantes ofrecen un clima laboral no adecuado, donde no se muestra confianza, valores en la que se da empoderamiento a cada subordinado.

### 10. Propuesta de mejora para la empresa Lubricentro Grupo Tamara R.I.R.L.

INDICADORES	PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA
Programación de actividades	El 42.86% solo algunas veces realizan o programan planes de trabajo a base de objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar un administrador con conocimientos básicos.</li> <li>- Los representantes deben de participar en cursos de gestión administrativa</li> </ul>
Objetivos empresariales	El 42.86% muy pocas veces llega a capacitar a los colaboradores para el logro de los objetivos empresariales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar con los colaboradores el plan de trabajo antes de poner en marcha.</li> <li>- Asignar un responsable para su monitoreo durante su ejecución.</li> </ul>
Participación de colaboradores	El 42.86% nunca y solo algunas veces realizar charlas sobre seguridad y salud donde los colaboradores puedan participar socializar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar dinámicos grupales en hora donde no hay mucho trabajo.</li> <li>- Realizar charlas de 5 min. Antes de iniciar las actividades.</li> <li>- Invitar a estudiantes de últimas carreras para que puedan brindar charlas educativas que mejor el ambiente.</li> </ul>
Rotación de personal	El 71.43% muy pocas veces incentiva a sus colaboradores lo que genera desmotivación y deserción de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer palabras de agradecimientos y felicitaciones en público.</li> <li>- Premiar al mejor colaborador del mes.</li> <li>- Brindarles capacitaciones de superación.</li> </ul>
Comunicación deficiente	El 28.57% de los colaboradores señalaron que la comunicación entre ellos o los dueños es muy pocas veces fluida y asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar en tema de recursos humanos.</li> <li>- Implementar tecnologías para una buena comunicación.</li> <li>- Realizar juegos grupales.</li> </ul>

### 11. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	ESTRATEGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONOMICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar un administrador con conocimientos básicos.</li> <li>- Los representantes deben de participar en cursos de gestión administrativa.</li> </ul>	Representantes o dueños.	s/ 1,500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Internet.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar con los colaboradores el plan de trabajo antes de poner en marcha.</li> <li>- Asignar un responsable para su monitoreo durante su ejecución.</li> </ul>	Representantes o dueños y los colaboradores.	s/ 1.025.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Internet</li> <li>- Proyector.</li> <li>- Pizarra.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar dinámicos grupales en hora donde no hay mucho trabajo.</li> <li>- Realizar charlas de 5 min. Antes de iniciar las actividades.</li> </ul>	Representantes o dueños.	s/200.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Internet</li> <li>- Proyector.</li> <li>- Pizarra.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitar a estudiantes de últimas carreras para que puedan brindar charlas educativas que mejor el ambiente.</li> </ul>			
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer palabras de agradecimientos y felicitaciones en público.</li> <li>- Premiar al mejor colaborador del mes.</li> <li>- Brindarles u ofrecerles capacitaciones de superación.</li> </ul>	Representantes o dueños.	s/ 400.00	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar en tema de recursos humanos.</li> <li>- Implementar tecnologías para una buena comunicación.</li> <li>- Realizar juegos grupales.</li> </ul>	Representantes o dueños.	s/200.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Internet</li> <li>- Proyector.</li> <li>- Pizarra.</li> </ul>

## 12. Cronograma de actividades para la empresa Lubricentro Grupo Tamara R.I.R.L.

ESTRATEGIAS	2024				
	Agostos	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Buscar un administrador con conocimientos básicos.	x	x	x	x	x
Los representantes deben de participar en cursos de gestión administrativa.	x				
Socializar con los colaboradores el plan de trabajo antes de poner en marcha.	x				x
Asignar un responsable para su monitoreo durante su ejecución.	x	x	x	x	x
Realizar dinámicos grupales en hora donde no hay mucho trabajo.	x				x
Realizar charlas de 5 min. Antes de iniciar las actividades.	x	x	x	x	x
Invitar a estudiantes de últimas carreras para que puedan brindar charlas educativas que mejor el ambiente.					x
Ofrecer palabras de agradecimientos y felicitaciones en público.					x
Premiar al mejor colaborador del mes.					x
Brindarles u ofrecerles capacitaciones de superación.					x
Capacitar en tema de recursos humanos.					x
Implementar tecnologías para una buena comunicación.	x	x	x	x	x
Realizar juegos grupales.		x		x	

## VI. Conclusiones

Se concluye de manera general que, en su mayoría relativa los encargados o los representantes de la empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L, no vienen implementando estrategias o herramientas de gestión administrativa, lo que viene generando un nivel de desmotivación en el tema del desempeño de cada colaborador. Creando improductividad y deficiencias en el proceso del servicio que ofrece.

En relación a las características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.se puede determinar que en su minoría algunas veces llegan a elaborar un plan de trabajo a base de objetivos.

En mención a las características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. Se llegó a la determinación de que en su minoría algunas veces llegan a ejecutar su plan de trabajo. De mismo modo, muy pocas veces realizan capacitaciones tras implementar un plan de trabajo.

Concerniente a las características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. Se puede describir que en su mayoría algunas veces se llega a verificar y comparar los resultados. Sin embargo, en su minoría muy pocas veces obtienen resultados medibles según indicadores.

En cuanto a las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. Se pudo determinar que en su minoría nunca llega a corregir el plan de trabajo según los resultados.

En relación a las características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En su minoría muy pocas veces involucran a sus compañeros frente a un problema. Sin embargo, en su mayoría nunca se les da el empoderamiento.

En mención a las características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En

su mayoría nunca cuenta con políticas laborales. Por otra parte, en su minoría muy pocas veces se cumple el procedimiento o normas de convivencia.

En cuanto a las características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En su mayoría muy pocas veces obtiene incentivos para ser motivados. En su minoría muy pocas veces recibe reconocimiento en público.

En mención a las características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En su mayoría casi siempre recibe charlas sobre temas de seguridad y salud laboral.

Concerniente a las características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En su minoría muy pocas veces se brinda confianza y en sus minorías algunas veces se trabaja en equipo.

En relación a las características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024. En su minoría siempre ofrece una buena comunicación laboral.

## **VII. Recomendaciones**

- Elaborar un plan de trabajo teniendo como base objetivos claros, tiempos específicos y costo. Asimismo, cada uno de los objetivos deben ser medibles.
- Fomentar charlas y capacitaciones cortos y dinámicos, con el objetivo de impartir información sobre el plan de trabajo con el único objetivo de comprometer en los planes a los colaboradores.
- Asignar un responsable para la fiscalización de la implementación y su ejecución del plan de trabajo. Y que además debe ser un colaborador permanente quien este verificando el cumplimiento del plan.
- Replantear un nuevo plan de trabajo mejorando las deficiencias encontradas con anterioridad.
- Empoderar a los colaboradores para que puedan tomar decisiones autónomas y asertivas para optimizar el tiempo de dar solución a un problema.
- Elaborar misión, visión, valores y que estas deben de ser impartidos por todos los colaboradores y deben de ser entendibles y colocados en lugares visibles.
- Ofrecer incentivos a los colaboradores mediante acciones no monetarias que podrían ser días libres, deportes y otros.
- Elaborar un cronograma de charlas para garantizar seguridad y salud laboral y así minimizar cualquier tipo de incertidumbre en el trabajo frente a un posible accidente.
- Generar integración en el trabajo, logrando que todos los miembros de la empresa, realicen actividades de trabajo en equipo por resultados.
- Implementar y promover la comunicación ascendente y descendente entre todo el personal de la empresa. También generar reuniones dinámicas donde todos sean partícipes.



## Referencias bibliográficas

- Agudelo Loaiza, R., Peña López, P., Hoyos Loaiza, C., & Jiménez Montoya, M. (28 de Abril de 2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018-2020. *Universidad de Manizales, Colombia*, 397-413. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Aguilar Tarazona , G. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz]. Repositorio intitucional [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4428/T033\\_45881813\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4428/T033_45881813_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldaz Quinto, A., Alvarado Torres, W., Castro Ramírez, N., & Fajardo Campaña, C. (2 de Marzo de 2021). Clima organizacional y desempeñp laboral. *Ciencia Latina*, 1-12. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- Alfonso Duran , A., Muñoz Venegas , L., & Rojas Quiroga , Z. (2020). *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangi-Sede San Gil*. [tesis de licenciatura , Universidad Autónoma de Bucaramanga , Colombia]. Repositorio intitucional <http://hdl.handle.net/20.500.12749/12406>
- Balabarca Huaman, Y. C. (2021). *La gestión de calidad en el clima organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de Hospedaje – Hotel en la ciudad de Huaraz, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz]. Repositorio intitucional [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24551/GESTION\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_BALABARCA\\_HUAMAN\\_YANETH\\_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24551/GESTION_DE_LA_CALIDAD_CLIMA_ORGANIZACIONAL_BALABARCA_HUAMAN_YANETH_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bardales Reategui, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú – 2020*. [Tesis de licenciada, Universidad Científica, Lima]. Repositorio intitucional

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TL-Bardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Botero Botero, L. F. (2021). *Principios ,herramientas e implementacion de Lean construcción*. España]: EAFIT.
- Bravo Arriola, J. J. (2021). Clima organizacional en el área de operaciones de una empresa industrial en Lima-perú. *Universidad Nacional Federico Villareal*, 2-90. Obtenido de [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE\\_TITULO%20PROFESIONAL\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE_TITULO%20PROFESIONAL_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carbajal Trujillo, A. J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021*. [Tesis de licenciado, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. Repositorio intitucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73950/Carbajal\\_TAJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73950/Carbajal_TAJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Chuquipiondo Silva, L. J. (2020). *Organizacional de Centro Quirúrgico y Central de Esterilización,Clínica Internacional – Sede San Borja 2020*. [Tesis de licenciada, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. Repositorio intitucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79831/Chuquipiondo\\_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79831/Chuquipiondo_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- COMEXPERU. (2020). *Estructura empresaril en el Perú y rol de las mypes*. Perú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Dimas Sulbaran , A. (2018). *El clima organizacional y la relacion entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. . [tesis de licenciatura , Unviersidad Central de Venezuela , Venezuela]. Repositorio intitucional <http://saber.ucv.ve/handle/10872/19476?mode=full>
- Fabara Nuñez, G., & Morales Urrutia, D. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados dela Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato -Emprea

Pública. *Universidad Técnica de Amabato*, 77-89. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31328>

Fernández Cristaldo , A. (7 de Diciembre de 2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina*, 12-16. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166/213>

García Dihigo, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=JiwaEAAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica+edicion+2020&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=JiwaEAAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica+edicion+2020&source=gbs_navlinks_s)

Garcia La Torre, K. P., & Guillén Hoyos, J. M. (2020). *Clima Organizacional y Desempeño en los colaboradores de la Empresa Vlacar S.A.C. Chimbote -2029*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Áncash, Chimbote]. Repositorio intitucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40874/Garcia\\_LTKP-Guill%C3%A9n\\_HJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40874/Garcia_LTKP-Guill%C3%A9n_HJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero Armijos , S., & López Sánchez , J. (2020). *Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la fundación Liceo Internacional en el año 2019*. [tesis de licenciatura , Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Quito]. Repositorio intitucional <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/17963>

Hernandez Sampieri , R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw.Hill. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjW1YHT-9P5AhUDCtQKHSNSBTI4RhD0AXoECAEQAg>

Hualcas Aguirre, M. (2020). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Ciencia y Tecnología*, 91-103. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>

- Iglesias , M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=z39EEAAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=z39EEAAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica&source=gbs_navlinks_s)
- Iñiguez Magallanes , A. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil* . [tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana , Ecuador]. Repositorio intitucional <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- León Paucar, M. A. (2021). *Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*. [Tesis de licenciado, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote]. Repositorio intitucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74933/Le%c3%b3n\\_PK-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74933/Le%c3%b3n_PK-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mautino Espinoza , J. N. (2021). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Independencia, Huaraz 2021*. [Tesis de licenciado, Universidad César Vallejo, Huaraz]. Repositorio intitucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71992/Mautino\\_EJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71992/Mautino_EJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía Bedon, H. S. (2021). *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento de corta estancia en la ciudad de Huaraz, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz]. Repositorio intitucional [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22393/AMBIENTE\\_LABORAL\\_MEJIA\\_BEDON\\_HELEN\\_SHIRLEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22393/AMBIENTE_LABORAL_MEJIA_BEDON_HELEN_SHIRLEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pozo Aguilar, J. F. (2022). *Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo*. Perú]: IC editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=X2lcEAAAQBAJ&pg=PT62&dq=Gesti%C3%](https://books.google.com.pe/books?id=X2lcEAAAQBAJ&pg=PT62&dq=Gesti%C3%93n+de+calidad+en+hoteler%C3%93a+y+turismo)

B3n+de+calidad+++2022&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7ovJnbv5AhVSG7kGHdJBBEcQ6AF6BAgHEAI

Sánchez Bancayan, K. J. (2020). *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro Restaurantes, Centro de Vice, Sechura, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura]. Repositorio institucional [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SANCHEZ\\_BANCAYAN\\_KARLA\\_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_BANCAYAN_KARLA_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santamaría Robles, J., & Ojeda Flores, F. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito]. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10644/7204>

Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel, N. A. (1 de febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 8(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>

ULADECH. (2023). *Código de Ética para la investigación V003*. Consejo Universitario. Obtenido de <file:///C:/Users/Edgar/Downloads/codigo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

## Anexos

### Anexo 01. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la Propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer una propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>V1: Gestión de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de planificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Identificar las características de ejecución en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Definir las características de verificación en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Determinar las características de acción en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> </ul> <p><b>V1: clima organizacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características de responsabilidad individual en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Detallar las características de la estructura de la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024</li> <li>- Describir las características de remuneración en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Identificar las características de riesgo y toma de decisiones en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Determinar las características de apoyo en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Determinar las características de tolerancia al conflicto en la micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. Huaraz 2024.</li> <li>- Elaborar propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. – Huaraz 2024.</li> </ul>	<p>No aplica por ser un estudio descriptivo.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear</li> <li>- Hacer</li> <li>- Verificar</li> <li>- Actuar</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Clima organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad individual</li> <li>- Estructura.</li> <li>- Remuneración.</li> <li>- Riesgo y toma de decisiones.</li> <li>- Apoyo.</li> <li>- Tolerancia al conflicto.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> Transversal- No experimental.</p> <p><b>Población:</b> 7 colaboradores de la empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L.</p> <p><b>Muestra:</b> 7 colaboradores de la empresa Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario 16 interrogantes.</p>

**Anexo 02: Instrumento de recolección de información.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los representantes y trabajadores pertenecientes a la empresa de Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L Huaraz, para desarrollar el trabajo de investigación titulado: propuesta de mejora de gestión de calidad para clima organizacional de micro empresa rubro mantenimiento y reparación de vehículos Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024. Para obtener el título de licenciado en administración. Se les agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones de clima organizacional en la empresa de Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L. de la provincia de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

**RESPECTO A LA VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
N°	Ítems			Alternativa		
<b>V1: GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
<b>D1: Planear (objetivos).</b>						
1	La empresa crea planes de trabajo a base de objetivos orientados a resultados o a procesos.	1	2	3	4	5
<b>D2: Hacer (acción del trabajo, capacitación).</b>						

2	La empresa ejecuta su plan de actividad según lo establecido.	1	2	3	4	5
3	Se involucra a todos los colaboradores a través de capacitaciones para el logro eficiente de los objetivos planteados por la empresa.	1	2	3	4	5
<b>D3: VERIFICAR (resultados, indicadores)</b>						
4	La empresa verifica y compara los resultados tras finalizar el proceso de ampliación del plan de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Para la obtención de resultados específicos y que estas sean medibles, se llega a utilizar indicadores (unidad de medición).	1	2	3	4	5
<b>D4: ACTUAR (acciones correctivas)</b>						
6	La empresa corrige el plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias encontradas.	1	2	3	4	5



## RESPECTO A LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
N°	Ítems			Alternativa		
<b>V2: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>D1: RESPONSABILIDAD: (responsabilidad individual, autonomía).</b>						
7	Frente a un problema encontrado en el área de trabajo, llega a involucrar a los demás compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Se les brinda el empoderamiento para ser autónomos de tomar decisiones frente a un problema.	1	2	3	4	5
<b>D2: ESTRUCTURA (políticas laborales, normas de convivencia).</b>						
9	Ud. Conoce las políticas laborales de la empresa.	1	2	3	4	5



10	Cumple cabalmente con todo el procedimiento y/o normas de convivencias establecidas en el área de su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>D3: REMUNERACIÓN (incentivos, reconocimientos)</b>						
11	La empresa le proporciona incentivos para motivarlos y así incrementar la producción.	1	2	3	4	5
12	La empresa le motiva con reconocimientos en público por los logros alcanzados.	1	2	3	4	5
<b>D4: RIESGO Y TOMA DE DECISIONES (incertidumbre)</b>						
13	Se les brinda charlas sobre seguridad y salud para minimizar cualquier tipo de accidente e incidente que genera incertidumbre en un ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>D5: APOYO (confianza, trabajo en equipo)</b>						
14	Ud. Frente a un problema suscitado tiene la plena confianza de buscar ayuda en sus superiores	1	2	3	4	5
15	Se promueve el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
<b>D6: TOLERANCIA AL CONFLICTO (comunicación)</b>						
16	Existe comunicación fluida y asertiva entre todos los miembros de su empresa.	1	2	3	4	5

**Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos.**

<b>FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESOS DE VALIDACIÓN</b>	
<b>Nombres y apellidos:</b> CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZA	
<b>N° DNI:</b> 43278157	<b>Edad:</b> 38
<b>Teléfono/Celular:</b> 983988513	<b>Email:</b> cehenome@hotmail.com
<b>Título profesional:</b>	
<b>Grado académico:</b> Maestría ( ) Doctorado (X)	
<b>Especialidad:</b> ADMINISTRACIÓN GERENCIAL	
<b>Institución que labora:</b> CORPORACIÓN GLOBAL VESTER	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TESIS</b>	
<b>Título:</b> Propuesta de mejora de clima organizacional para una gestión de calidad en la micro empresa, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, caso: Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.	
<b>Autor:</b> Gonzales Alberto Yoshimar Patricio	
<b>Programa académico:</b> Administración	
	
Firma	Huella

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZA

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: GONZALES ALBERTO YOSHIMAR PATRICIO, estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Título: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.”

N <sup>a</sup>	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observación
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>DIMENSIÓN 01: PLANEAR (Objetivos).</b>							
01	La empresa crea planes de trabajo a base de objetivos orientados a resultados o a procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: HACER (acción del trabajo, capacitación).</b>							
02	La empresa ejecuta su plan de actividad según lo establecido.	X		X		X		
03	Se involucra a todos los colaboradores a través de capacitaciones para el logro eficiente de los objetivos planteados por la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 03: VERIFICAR (resultados, indicadores)</b>							
04	La empresa verifica y compara los resultados tras finalizar el proceso de ampliación del plan de trabajo.	X		X		X		
05	Para la obtención de resultados específicos y que	X		X		X		

	estas sean medibles, se llega a utilizar indicadores (unidad de medición).							
	<b>DIMENSIÓN 04: ACTUAR (acciones correctivas)</b>							
06	La empresa corrige el plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias encontradas.	X		X		X		
Nª	<b>VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD: (responsabilidad individual, autonomía).</b>							
07	Frente a un problema encontrado en el área de trabajo, llega a involucrar a los demás compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	Se les brinda el empoderamiento para ser autónomos de tomar decisiones frente a un problema.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: ESTRUCTURA (políticas laborales, normas de convivencia).</b>							
09	Ud. Conoce las políticas laborales de la empresa.	X		X		X		
10	Cumple cabalmente con todo el procedimiento y/o normas	X		X		X		

	de convivencias establecidas en el área de su trabajo.							
	<b>DIMENSIÓN 03: REMUNERACIÓN (incentivos, reconocimientos)</b>							
11	La empresa le proporciona incentivos para motivarlos y así incrementar la producción.	X		X		X		
12	La empresa le motiva con reconocimientos en público por los logros alcanzados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 04: RIESGO Y TOMA DE DECISIONES (incertidumbre)</b>							
13	Se les brinda charlas sobre seguridad y salud para minimizar cualquier tipo de accidente e incidente que genera incertidumbre en un ambiente de trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 05: APOYO (confianza, trabajo en equipo)</b>							
14	Ud. Frente a un problema suscitado tiene la plena confianza de buscar ayuda en sus superiores.	X		X		X		
15	Se promueve el trabajo en equipo.	X		X		X		

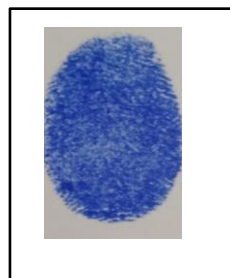
	<b>DIMENSIÓN 06: TOLERANCIA AL CONFLICTO (comunicación)</b>							
16	Existe comunicación fluida y asertiva entre todos los miembros de su empresa.	X		X		X		

Recomendaciones:

.....  
 .....

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

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

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

**Nombres y apellidos:** MARITZA LEÓN VIGO

**N° DNI:** 18858304

**Edad:**52

**Teléfono/Celular:** 943203229

**Email:** malevi25012@gmail.com

**Título profesional:**

**Grado académico:** Maestría ( x ) Doctorado ( )

**Especialidad:** Maestría en administración

**Institución que labora:** Universidad Santiago Antúnez de Mayolo

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TESIS**

**Título:** Propuesta de mejora de clima organizacional para una gestión de calidad en la micro empresa, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, caso: Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.

**Autor:** Gonzales Alberto Yoshimar Patricio

**Programa académico:** Administración

  
Firma



Huella



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: MARITZA LEÓN VIGO

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Título: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.”

N <sup>a</sup>	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observación
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>DIMENSIÓN 01: PLANEAR (Objetivos).</b>							
01	La empresa crea planes de trabajo a base de objetivos orientados a resultados o a procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: HACER (acción del trabajo, capacitación).</b>							
02	La empresa ejecuta su plan de actividad según lo establecido.	X		X		X		
03	Se involucra a todos los colaboradores a través de capacitaciones para el logro eficiente de los objetivos planteados por la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 03: VERIFICAR (resultados, indicadores)</b>							
04	La empresa verifica y compara los resultados tras finalizar el proceso de ampliación del plan de trabajo.	X		X		X		
05	Para la obtención de resultados específicos y que	X		X		X		

	estas sean medibles, se llega a utilizar indicadores (unidad de medición).							
	<b>DIMENSIÓN 04: ACTUAR (acciones correctivas)</b>							
06	La empresa corrige el plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias encontradas.	X		X		X		
N <sup>a</sup>	<b>VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD: (responsabilidad individual, autonomía).</b>							
07	Frente a un problema encontrado en el área de trabajo, llega a involucrar a los demás compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	Se les brinda el empoderamiento para ser autónomos de tomar decisiones frente a un problema.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: ESTRUCTURA (políticas laborales, normas de convivencia).</b>							
09	Ud. Conoce las políticas laborales de la empresa.	X		X		X		

10	Cumple cabalmente con todo el procedimiento y/o normas de convivencias establecidas en el área de su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 03: REMUNERACIÓN (incentivos, reconocimientos)</b>							
11	La empresa le proporciona incentivos para motivarlos y así incrementar la producción.	X		X		X		
12	La empresa le motiva con reconocimientos en público por los logros alcanzados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 04: RIESGO Y TOMA DE DECISIONES (incertidumbre)</b>							
13	Se les brinda charlas sobre seguridad y salud para minimizar cualquier tipo de accidente e incidente que genera incertidumbre en un ambiente de trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 05: APOYO (confianza, trabajo en equipo)</b>							
14	Ud. Frente a un problema suscitado tiene la plena confianza de buscar ayuda en sus superiores.	X		X		X		

15	Se promueve el trabajo en equipo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 06: TOLERANCIA AL CONFLICTO (comunicación)</b>							
16	Existe comunicación fluida y asertiva entre todos los miembros de su empresa.	X		X		X		

Recomendaciones:

.....  
 .....

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

Nombres y apellidos del experto: Magister. MARITZA LEÓN VIGO

DNI: 18858304



Mag. M. León Vigo  
 Fianza



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

**Nombres y apellidos:** JUAN RENEE LAZARO DIAZ

**N° DNI:** 31680471

**Edad:**45

**Teléfono/Celular:** 956444308

**Email:** licjuanlazaro@gamil.com

**Título profesional:**

**Grado académico:** Maestría ( x ) Doctorado ( )

**Especialidad:** Maestría en administración de negocios


**Institución que labora:** Universidad Santiago Antúnez de Mayolo

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TESIS**

**Título:** Propuesta de mejora de clima organizacional para una gestión de calidad en la micro empresa, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, caso: Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.

**Autor:** Gonzales Alberto Yoshimar Patricio

**Programa académico:** Administración

  
Mgtr. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz  
Reg. CLAD Nº 04133



Huella

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: JUAN RENEE LAZARO DIAZ

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de Estudiante

DNI: 45382477

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Título: “PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024.”

N <sup>a</sup>	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observación
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>DIMENSIÓN 01: PLANEAR (Objetivos).</b>							
01	La empresa crea planes de trabajo a base de objetivos orientados a resultados o a procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: HACER (acción del trabajo, capacitación).</b>							
02	La empresa ejecuta su plan de actividad según lo establecido.	X		X		X		
03	Se involucra a todos los colaboradores a través de capacitaciones para el logro eficiente de los objetivos planteados por la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 03: VERIFICAR (resultados, indicadores)</b>							
04	La empresa verifica y compara los resultados tras finalizar el proceso de ampliación del plan de trabajo.	X		X		X		
05	Para la obtención de resultados específicos y que	X		X		X		



	estas sean medibles, se llega a utilizar indicadores (unidad de medición).							
	<b>DIMENSIÓN 04: ACTUAR (acciones correctivas)</b>							
06	La empresa corrige el plan de trabajo según resultados para mejorar las deficiencias encontradas.	X		X		X		
Nª	<b>VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 01: RESPONSABILIDAD: (responsabilidad individual, autonomía).</b>							
07	Frente a un problema encontrado en el área de trabajo, llega a involucrar a los demás compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	Se les brinda el empoderamiento para ser autónomos de tomar decisiones frente a un problema.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 02: ESTRUCTURA (políticas laborales, normas de convivencia).</b>							
09	Ud. Conoce las políticas laborales de la empresa.	X		X		X		
10	Cumple cabalmente con todo el procedimiento y/o normas	X		X		X		

	de convivencias establecidas en el área de su trabajo.							
	<b>DIMENSIÓN 03: REMUNERACIÓN (incentivos, reconocimientos)</b>							
111	La empresa le proporciona incentivos para motivarlos y así incrementar la producción.	X		X		X		
121	La empresa le motiva con reconocimientos en público por los logros alcanzados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 04: RIESGO Y TOMA DE DECISIONES (incertidumbre)</b>							
13	Se les brinda charlas sobre seguridad y salud para minimizar cualquier tipo de accidente e incidente que genera incertidumbre en un ambiente de trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 05: APOYO (confianza, trabajo en equipo)</b>							
14	Ud. Frente a un problema suscitado tiene la plena confianza de buscar ayuda en sus superiores.	X		X		X		
15	Se promueve el trabajo en equipo.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 06: TOLERANCIA AL CONFLICTO (comunicación)</b>							
16	Existe comunicación fluida y asertiva entre todos los miembros de su empresa.	X		X		X		

Recomendaciones:

.....  
 .....

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

Nombres y apellidos del experto: Magister. JUAN RENEE LAZARO DIAZ

DNI: 31680471



Magr. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz  
 Reg. CLAD Nº 04133



### Confiabilidad del instrumento.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
SUJETO 1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	27
SUJETO 2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	3	2	3	4	4	3	5	40
SUJETO 3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	2	2	1	2	4	4	45
SUJETO 4	4	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	5	37
SUJETO 5	5	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	4	4	3	5	46
SUJETO 6	4	3	4	4	3	2	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	59
SUJETO 7	3	3	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	4	3	3	2	38
VARIANZAS	0.816	0.571	0.980	0.857	0.816	0.694	0.571	0.531	2.490	1.633	0.286	0.980	1.714	0.857	0.490	1.633	

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

#### VARIABLE 1: Gestión de calidad

DATOS		
A (ALFA)	0.83	BUENA
K (NÚMERO DE ÍTEMS)	6	
VI (VARIANZA DE CADA ÍTEMS)	4.735	
VT (VARIANZA TOTAL)	15.2653061	

#### VARIABLE 2: Clima organizacional

DATOS		
A (ALFA)	0.79	BUENA
K (NÚMERO DE ÍTEMS)	10	
VI (VARIANZA DE CADA ÍTEMS)	11.184	
VT (VARIANZA TOTAL)	38.6938776	

#### **Anexo 04: Formato de consentimiento informado.**



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado señor (a) informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO EMPRESA, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, CASO: LUBRICENTRO GRUPO TAMARA E.I.R.L – HUARAZ 2024. Y es dirigido por Gonzales Alberto, Yoshimar Patricio, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información sobre el manejo de la gestión de calidad en la empresa con fines académicos. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10-15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 930710267. Si desea, también podrá escribir al correo [Patriciogonzales1987@gmail.com](mailto:Patriciogonzales1987@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

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



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

Chimbote 24 de noviembre 2023

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

**Señor/a:**

**Representante de la empresa Lubricento Grupo Tamara E.I.R.L.**

**Filial Huaraz**

**Presente:**

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora del clima organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Huaraz, 2023 que involucra la recolección de información/datos en A los representantes de la empresa como a gerencia y parte administrativa, a cargo del investigador Gonzales Alberto, Yoshimar Patricio, con DNI N° 44359423, cuyo asesor es el/la docente JOSÉ VÍCTOR PELÁEZ VALDIVIESO.

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

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

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra  
Coordinador de Gestión de Investigación

**Evidencias de ejecución.**

**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, GONZALES ALBERTO, YOSHIMAR PATRICIO, identificado con DNI: 44359423, con domicilio real: caserío de Huellap, provincia de Carhuaz, departamento de Ancash.

**DECLARO BAJO JURAMENTO**

En mi condición de estudiante de bachiller de administración con código de estudiante: 1211151049, de la escuela profesional de administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de clima organizacional para una gestión de calidad en la micro empresa, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, caso: Lubricentro Grupo Tamara E.I.R.L – Huaraz 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Huaraz, 17 de junio 2024.

Firma del estudiante/bachiller

DNI: 44359423



Huella Digital