



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO
RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS,
PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Bach. ENMA RODRÍGUEZ BRAVO
ORCID: 0000-0002-7594-2188

ASESOR

Mg. JULIAN SPENCER GARCIA APAC
ORCID: 0000-0002-3321-5820

LIMA – PERÚ
2020

1. Título de la tesis

GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L., DISTRITO DE AMARILIS,
PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO, 2020.

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

Bach. Enma Rodríguez Bravo

ORCID: 0000-0002-7594-2188

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima, Perú

ASESOR

Mg. Julián Spencer García Apac

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADO

Dr. Luis Henry, Barrueta Salazar

ORCID: 0000-0002-9540-263X

Dr. Eddie Jerry, Davila Sanchez

ORCID: 0000-0003-4893-3283

Mg. Yesica Miraval Rojas

ORCID: 0000-0001-5126-9868

3. Hoja de Firma del Jurado y Asesor

JURADO

Presidente:

Dr. Luis Henry, Barrueta Salazar

Miembro:

Dr. Eddie Jerry, Dávila Sánchez

Miembro:

Mg. Yesica, Miraval Rojas

Asesor:

Mg. Julián Spencer García Apac

4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria

DEDICATORIA

A Dios, por su protección y bendición que me permite pasar cada obstáculo que se me presenta por darme fuerzas para seguir adelante y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que son mi soporte y compañía.

A mis padres, hermanas y hermano por ser el motor de mi vida, por brindarme su apoyo incondicional, quienes me enseñaron afrontar momentos difíciles, a nunca rendirme y a luchar por mis sueños. Quienes supieron consolarme cuando mi vida cruzaba el camino del fracaso, y festejaban conmigo cuando mi vida acariciaba la victoria, quienes confiaron en mí y quienes han hecho de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, centro del saber, por acogerme en sus aulas para lograr mi formación profesional como Licenciada en Administración.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por brindarme una formación integra, humanista y competitiva.

Al Mg. Julián Spencer García Apac, por haberme asesorado y proporcionado aportes de vital importancia en el presente trabajo de investigación.

A los colaboradores de la Empresa Grifo Racing E.I.R.L., por el apoyo desinteresado en la aplicación, avance y elaboración de la presente investigación.

Y a todas aquellas personas de mi alrededor que han creído en mí y me han brindado su apoyo.

La autora.

5. Resumen y Abstract

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO 2020**, el objetivo principal es determinar el grado de relación entre la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la empresa Grifo Racing, la metodología de la investigación fue cuantitativa, nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal, la población conforma los 20 colaboradores de la empresa Grifo Racing, la muestra es no probabilístico; muestreo poblacional, es decir se tomó al total de la población debido a que es pequeña, como técnica se utilizó la encuesta, instrumento fue el cuestionario, conformado por 18 preguntas diseñados por la autora de la investigación y validos por tres juicios de los expertos cuyas alternativas de respuestas están según la escala de Likert, el resultado principal indica que la relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., según la correlación de Pearson con el coeficiente positivo alto de 0.970 con un nivel de significancia del 0.00, lo cual indica que existe una alta relación, mientras más motivados se encuentra los colaboradores serán productivos.

Palabras claves: calidad, clima, gestión, organizacional.

SUMMARY

The present research work, **THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPANY GRIFO RACING EIRL, AMARILIS DISTRICT, HUÁNUCO PROVINCE AND REGION 2020**, the main objective is to determine the degree of relationship between Quality Management and Organizational Climate in the company Grifo Racing, the research methodology was quantitative, correlational level and non-experimental and cross-sectional design, the population makes up the 20 employees of the company Grifo Racing, the sample is non-probabilistic; population sampling, that is, the total population was taken because it is small, the survey was used as a technique, an instrument was the questionnaire, made up of 18 questions designed by the author of the research and valid by three judgments of the experts whose Alternative responses are according to the Likert scale, the main result indicates that the relationship is significant between Quality Management and the organizational climate in the Grifo Racing EIRL company, according to the Pearson correlation with the high positive coefficient of 0.970 with a level of significance of 0.00, which indicates that there is a high relationship, the more motivated employees are, they will be productive.

Keywords: quality, climate, management, organizational.

6. Contenido

ÍNDICE

1.	Título de la tesis	ii
2.	Equipo de Trabajo	iii
3.	Hoja de Firma del Jurado y Asesor	iv
4.	Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	v
5.	Resumen y Abstract	vii
6.	Contenido	ix
7.	Índice de cuadros, tablas y gráficos	x
I.	INTRODUCCIÓN	15
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA	18
III.	HIPÓTESIS	43
IV.	METODOLOGÍA	44
4.1.	Población y muestra	45
4.2.	Definición y operacionalización de variables	46
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.4.	Plan de Análisis	48
4.5.	Matriz de consistencia.....	52
4.6.	Principios éticos	54
V.	RESULTADOS	58
5.1.	Resultados	58
5.1.1.	Prueba de Hipótesis	77
5.2.	Análisis de resultados	81
VI.	CONCLUSIONES	85
	Aspectos complementarios	86
	Referencias bibliográficas	87
	ANEXOS	91

7. Índice de cuadros, tablas y gráficos

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Población de los colaboradores de la empresa grifo RACING E.I.R.L. Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.....	45
Cuadro N° 02: Cuadro de operacionalización de las variables, dimensiones, indicadores y Items	47
Cuadro N° 03: Cuadro de hipótesis general de la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, provincia y Región Huánuco, 2020.....	77
Cuadro N° 04: Cuadro de hipótesis específica 1 la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.	78
Cuadro N° 05: Cuadro de hipótesis específica 2 la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.	79
Cuadro N° 06: Cuadro de hipótesis específica 3 toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: ¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?	59
Tabla N° 02: ¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?	60
Tabla N° 03: ¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?	61
Tabla N° 04: ¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?.....	62
Tabla N° 05: ¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?	63
Tabla N° 06: ¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?	64
Tabla N° 07: ¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?.....	65
Tabla N° 08: ¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?	66
Tabla N° 09: ¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?	67
Tabla N° 10: ¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?	68
Tabla N° 11: ¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?.....	69
Tabla N° 12: ¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?	70
Tabla N° 13: ¿A. Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?.....	71
Tabla N° 14: ¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?.....	72
Tabla N° 15: ¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?	73
Tabla N° 16: ¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?.....	74
Tabla N° 17: ¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?.....	75
Tabla N° 18: ¿La empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales?.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: ¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?	59
Gráfico N° 02: ¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?	60
Gráfico N° 03: ¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?.....	61
Gráfico N° 04: ¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?.....	62
Gráfico N° 05: ¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?	63
Gráfico N° 06: ¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?.....	64
Gráfico N° 07: ¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?.....	65
Gráfico N° 08: ¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?	66
Gráfico N° 09: ¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?	67
Gráfico N° 10: ¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?	68
Gráfico N° 11: ¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?.....	69
Gráfico N° 12: ¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?.....	70
Gráfico N° 13: ¿A. Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?.....	71
Gráfico N° 14: ¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?.....	72
Gráfico N° 15: ¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?.....	73
Gráfico N° 16: ¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?.....	74
Gráfico N° 17: ¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?...	75
Gráfico N° 18: ¿La empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales?.....	76

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación **“GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020”**, se realizó la investigación debido a que se pudo percibir que no existía el Clima Organizacional en los colaboradores así mismo una Gestión de Calidad inadecuada, esto genera que la empresa no tenga un buen desarrollo para el logro de sus metas.

Esta empresa está enfocada a brindar servicios a la población huanuqueña con la venta de combustibles para todo tipo de vehículos motorizados y cuenta con el mejor equipo humano de asesores tecnológicos y de venta personalizada.

Las pequeñas y microempresas hoy en día cumplen un rol importante en el sector economía a nivel mundial, en Latino América fueron perjudicados por las dificultades sociales, como la pobreza que golpea al sector económico, así mismo en el Perú, esto implica el desarrollo, generan multitudes de empleos a diferencia de las grandes empresas y de las Instituciones Públicas del Estado.

Actualmente gestión de calidad se ha convertido en una estrategia muy importante para todas las empresas, con la finalidad de seguir siendo competitivos en el mercado. La buena calidad es una cualidad que se debe tener en cualquier servicio para obtener rendimiento en su funcionamiento, así mismo cumpliendo con las normas y reglas para satisfacer las necesidades del cliente.

Todas las empresas buscan brindar servicios de la mejor manera a los clientes en la actualidad si no brindan un buen servicio no alcanzan ser competitivos, aplicar una gestión de calidad en la empresa permitirá incremento de las ganancias en cuanto a la

calidad de atención brindar oportunamente y eficiente y disminuir los reclamos y los costos extras de gastos.

La presente investigación está elaborada por tres capítulos extensos: planteamiento del problema de la investigación, marco teórico y conceptual, metodología, referencias bibliográficas. Del mismo modo se considera las conclusiones, recomendaciones y anexos para dar fe y realce al trabajo de investigación realizado.

Tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?, y tres problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?.

Así mismo consta del siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, y tres objetivos específicos: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, Determinar la relación entre la toma de decisiones y el clima organizacional en

la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

La investigación se justifica a nivel teórico porque aportará conceptos teóricos y actualizados de las variables estudiadas, en el aspecto práctico los resultados de la investigación servirán de antecedentes a otras investigaciones y fuentes de consulta, y en el aspecto metodológica se aplicó metodologías reconocidas en la investigación científica y el uso de los instrumentos que hacen lo posible la recopilación de datos. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal, La población se encuentra constituido por 20 colaboradores en la empresa Grifo Racing, la muestra es no probabilístico; muestreo poblacional, es decir que se tomó como muestra al total de la población debido a que es pequeña y que está conformada por los 20 colaboradores, como técnica se utilizó la encuesta, instrumento fue el cuestionario, conformado por 18 preguntas diseñados por la autora del presente investigación y validos por tres juicios de los expertos cuyas alternativas de respuestas están según la escala de Likert.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Marco teórico

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

A. **Cartagenova (2019)**, en su tesis: **“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio para Hoteles todo Incluido caso Hotel Royal Acme Portete Beach Resort”**, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad en la Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo fue:

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio para Hoteles todo Incluido, donde admitió mejorar la satisfacción del cliente externo mediante la gestión de procesos a través de indicadores, como metodología, manejó el tipo de investigación descriptivo “Sus conclusiones, indica que el sistema de gestión propuesto debió conocer a profundidad su funcionamiento del hotel, tanto como sus procesos, actividades, interrelaciones, procesos de apoyo y factores que generan valor agregado al servicio.” “Este sistema fue medible y cuantificable a través de indicadores de gestión visiblemente definidos e realizados los cuales accedieron la toma de decisiones objetivas y el rastreo de las mismas, convierten así al hotel en una organización emprendedora, apto al cambio, con capacidad de adaptación y con una mejora continuamente, reflejándose todo esto en la satisfacción del cliente y participación en el mercado”, en la siguiente conclusión para consolidar al Hotel Acme Portete Beach Resort dentro de la mente de los consumidores, así como

para posicionar la empresa como una organización alineada con la calidad y el servicio, la cual sea altamente competitiva tanto con otros hoteles del país como con sus similares internacionales, es necesario estructurar, formalizar e implementar un sistema de gestión de la calidad en el servicio.

B. Villarroel (2016), en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana”, para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad de Chile; cuyo objetivo fue:

- Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Internacional ISO 9001:2008. Como metodología de investigación, manejó el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que obtuvo desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008, y que ayudó a reducir el número de no conformidades encontradas en el diagnóstico inicial. Asimismo, redujo en un 100.0% las no aprobaciones de la clasificación documental, quedando en 32 las no aprobaciones sin solucionar correspondientes a implementación, operacional y compromiso de la organización, por lo que lograron reducir el 27% las no aprobaciones totales. En conclusión, se logró poder desarrollar un sistema de gestión de calidad en la norma de ISO 9001, demostraron así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. con él se logró disminuir el número de conformidades encontradas, tanto en auditoría realizada.

C. Verdugo, Ochoa, Parada y Quereña (2015), en su tesis: Clima Organizacional en una Empresa de Manufactura, a través de una intervención de Desarrollo Organizacional; en la Universidad Veracruzana-México; cuyo objetivo fue:

Determinar primero el estado actual del clima organizacional y en base a metas establecidas valorar su estado favorable o desfavorable y planear y emprender acciones requeridas, el estudio del clima organizacional en la empresa manufacturera, se realizó siguiendo la fase del modelo de Faria Mello de Desarrollo organizacional. La metodología del estudio se basó en el modelo de desarrollo organizacional de Faria Mello, descrito en su obra de “Desarrollo organizacional”, enfoque e integrar (1995), iniciando con la fase de acercamiento con la empresa. La muestra la integran 502 empleados de un total de 2250 que laboran en la planta, el principal instrumento utilizado fue el cuestionario integrado por 61 preguntas diseñado por los autores de este artículo que aplicado de manera directa y confidencial. Como resultado se obtuvo el 73% de intervención de Desarrollo Organizacional, ha sido efectiva y que ha sido determinante el involucramiento de la dirección a través del área de Recursos Humanos, en la sensibilización al personal, para que aporte sus opiniones (percepciones) con la mayor espontaneidad y honestidad, al conocer de las expectativas de cambio, que pueden derivarse en un mejor ambiente de trabajo y que por el lado organizacional, resulte de beneficio al ser percibidos los directivos como atentos a que el personal alcance satisfacción en el trabajo, lo que señala como deseable **Raineri (2006)**, el tratar de conocer percepciones del personal es en sí complejo y delicado. Y precisamente se debe de hacerlo así, en esa misma forma, delicada y profesional. Y la metodología del Desarrollo

Organizacional, cumple con esos requisitos al aplicarse a través de un proceso de investigación acción, que conlleva acciones de cambio planeado.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

A. **Barrantes (2018)**, en su tesis: “**Sistema de Gestión de Calidad ISO: 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017**”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue:

- Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. Como metodología, utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Sus conclusiones, indican que el 64% de los trabajadores tienen una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos de la empresa Envolturas Perú; el 28% tiene una baja percepción y el 8% tienen una alta percepción de nivel del sistema de gestión. Por otro lado, el 60% de los trabajadores manifestaron tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos en la empresa envolturas Perú; el 24% una baja. percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en “la implementación del sistema de gestión de calidad”. En conclusión, se obtuvo la mejora en la calidad y la ejecución del proyecto, para ello se contó como punto de partida el compromiso de la alta

dirección, además del enfoque de proceso en los trabajos de la disponibilidad de los recursos reflejado en los resultados hasta el 65% de los colaboradores manifiesta insatisfacción.

B. **Campos (2018)**, en su tesis: **“Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”**, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Sullana; cuyo objetivo fue:

- Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativo, no experimental; para la recopilación de la información se recogió en forma dirigida en una muestra de 384 clientes del restaurante del distrito de Sullana; en las cuales el cuestionario está conformado de 21 preguntas cerradas en este resultado se obtuvo que el 73% de los clientes encuestados indica que perciben una buena atención, y concluyó lo siguiente: Respecto a los beneficios de Gestión de Calidad que acceden la MYPE rubro restaurantes del distrito de Sullana, se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad, Sin embargo, no gozan de los beneficios en su totalidad, el aumento de la fidelidad de los clientes porque las empresas no consideran la responsabilidad y el logro de sus objetivos establecidos a favor de los clientes, asimismo no consideran las ventajas competitivas que le puede ofrecer el consumo de alimentos en función de un buen sistema de Calidad.

C. **Pérez (2015)**, en su tesis: **“Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013”**. Sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; cuyo objetivo fue:

➤ Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, Metodología, en la satisfacción laboral son variables fundamentales para las organizaciones, siendo así cuáles son sus efectos en la presente tesis la muestra es de nivel de clima organizacional, se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Sonia palma (1999), en la confidencialidad de los mismo, para la muestra se realizó con un total de 107 colaboradores del Instituto de la amazonia peruana. Resultados obtenidos evidencias que existe un predominio de nivel medio 57.9 %, Siendo sus conclusiones:

- a. Existe un Nivel Medio o moderado de Clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.
- b. En lo que respecta a la dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP perciben que se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos desarrollados.
- c. En lo que respecta a la dimensión de supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se

encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acordes a las necesidades institucionales.

- d.** En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.
- e.** En las condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.
- f.** En la dimensión autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Su régimen laboral facilita flexibilizar sus perfiles de puestos acorde a sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

2.1.3. Antecedentes locales.

A. **Valderrama (2017)**, en su tesis: "**Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco, 2017**", para obtener el título profesional de licenciada en administración de empresas; en la Universidad de Huánuco; cuyo objetivo fue:

- Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de infraestructura del gobierno regional de Huánuco-2017. Metodológico: el planteamiento futuro de un plan de acción en el manejo del potencial de las capacidades de los colaboradores de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco. Asimismo, se observa la posible existencia de una desmotivación de los colaboradores de esta 23 Gerencia por las diferentes formas de trabajo, en donde existe dos personas que cumplen los mismos oficios, pero no reciben la misma compensación económica. Además, son distinguidos de acuerdo al tipo de relación laboral con la entidad y no a la labor que realizan, partiendo de la siguiente hipótesis: Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco - 2017, es significativa. Cuyo diseño es Correlacional, teniendo como muestra a 42 trabajadores del total de la Gerencia, a quienes se les aplicó dos fechas de observaciones con 11 y 12 por cada variable. Cuyos resultados se tiene como conclusión: Más de 50% de los colaboradores de la Gerencia de Infraestructura, se sienten desmotivados, debido a que no existen mejoras salariales, no se realizan capacitaciones a los colaboradores de manera íntegra, y por estos

factores existe un clima laboral regular. En ese sentido se concluye que la relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de La Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco - 2017, es media y positiva, por lo que; las relaciones interpersonales se relacionan significativamente.

B. Vela (2016), en su tesis **“Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco”** para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud; en la Universidad de Huánuco; cuyo objetivo fue:

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios externos quienes acuden en el Hospital Regional de Hermilio Valdizan, Metodológico, se usó el método descriptivo, el estudio es de tipo observacional correlacional, transversal se encuestó a 320 usuarios y fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia; instrumento utilizado es cuestionario, en análisis estadístico de Pearson y contraste con Rho de Spearman en conclusión no existe una relación entre el clima organizacional y satisfacción del usuario en cual el resultado nos muestra que más de 50% se encuentra en un clima laboral no adecuada. Y se concluyó en lo siguiente: Existe un clima organizacional inadecuada, ya que al hablar de las dimensiones que abarca la variable clima organizacional, que son: remuneraciones, motivación, comunicación, relaciones interpersonales, etc. Son escasas y ello provoca un clima que no suman puntos positivos. Así mismo, los usuarios reportaron que no reciben una buena atención, ya

que los servicios no son suficientes, la gestión administrativa en aquel hospital es pésima, porque tanto la infraestructura, horarios, y/o trabajadores no benefician a los usuarios, y finalmente no existe una buena relación entre la gestión administrativa con el clima organizacional.

C. Huayanay (2017), en su tesis: **“Motivación Laboral y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017”**, para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas; en la Universidad de Huánuco; cuyo objetivo fue:

- se basó en la elaboración de un instrumento de medición que aborde el tema de la motivación y el clima organizacional para su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. Metodología: se aplicó un cuestionario elaborado en la escala Likert de la municipalidad seleccionando así a 157 colaboradores de la Municipalidad provincial de Amarilis en la cual se encuentra conformada por cuestionarios. La conclusión que resulta radica en la relación significativa entre la motivación personal y el clima organizacional, y ello se ve reflejado en la motivación que reciben los trabajadores, además eso ayuda a que estos puedan desarrollarse personal y profesionalmente. Pero lo que no existe es capacitación constante y por ellos es que muchos de ellos ignoran sus responsabilidades o no quieren ir más allá de sus comodidades, por ello el autor sugiere que para que el clima organizacional sea la mejor, se debe plantear una buena gestión administrativa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad.

Raffino (2019), determina la gestión de calidad como una serie de procesos sistemáticos que permite a las organizaciones planear, ejecutar y controlar sus diversas actividades. Con el objetivo de garantizar la estabilidad y consistencia en el desempeño para satisfacer las expectativas de los clientes. Además, manifiesta que la gestión de calidad cambia según el rubro de la empresa, ante ello se establecen “estándares”, para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Riquelme (2017), es una secuencia de actividades que se desarrollan de acuerdo a los recursos, documentos, procedimientos, los mismos que son determinados por normas a partir de las cuales la organización podrá administrar organizadamente. Su objetivo está enfocado a la mejora continua de la calidad.

Molina (2018), la gestión de calidad es el procedimiento, que se utiliza para supervisar las diferentes actividades, los productos y el servicio que se ofrece en las organizaciones, con el propósito de mejorar la calidad en cada área, lo que conlleva a tener una organización efectiva y eficiente, dado que al emplear técnicas ya sean a corto o largo plazo estas pueden desarrollar sus actividades de la mejor manera posible, este procedimiento aplica para todas organizaciones, sin importar el tamaño.

Por otro lado, **ISO 9001: (2015)**, lo define como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.

Gestión

Mencionan chavary y Vásquez (2016), la gestión es la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema. Todo sistema de gestión de la producción debe estar orientado hacia el logro de los objetivos de la organización y esto sólo es posible mediante el control de gestión.

Rubio (2016), la gestión se apoya y funciona a través de personas, equipos de trabajo para poder lograr resultados. Se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante que se pueden producir en la empresa, se utilizan todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes internos y externos.

Calidad

Rhea (2015), La calidad despierta una sensación positiva, trasmite la idea de que algo es mejor es decir la idea de excelencia. Representa una forma de hacer bien las cosas en las que fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar día a día, los procesos y resultados. La calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en todos los niveles de cualquier organización.

Evolución de la Calidad

Etapa artesanal: En esta etapa es realizado por artesanos, personas que elaboran productos con sus manos donde la calidad era su satisfacción personal y no la satisfacción de sus compradores.

Etapa de la industrialización: En esta etapa la calidad fue reemplazada por la producción de maquinarias priorizar la demanda de bienes en grandes cantidades y en menor tiempo.

Etapa de control final: En esta etapa la prioridad era la cantidad de productos producidos, y que llegue a los consumidores según las especificaciones técnicas, pero detectaron un fallo en el producto entonces origina el nacimiento del control final.

Etapa mejora continua: Según **Colmenares y Saavedra (2007)**. Muchos expertos coinciden que la satisfacción de los clientes es una medida a corto tiempo. Sin embargo, la relación existente entre estos dos conceptos no está clara, pues hay quienes opinan que la satisfacción de los clientes produce calidad observada en los productos.

Beneficios de la Gestión de calidad

Whitehouse (2017), detalla los principales beneficios que las organizaciones pueden poseer al implementar el sistema de gestión de Calidad, tomando como referencia la ISO 9001:

- a. Ofrece mayores niveles de satisfacción del cliente;** las organizaciones fallan, sin clientes satisfechos. Para ello, el sistema de gestión de calidad presenta una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente. El sistema de gestión de calidad ayuda a las organizaciones a racionalizar sus procesos. Por ende, los clientes insatisfechos, los plazos vencidos, los empleados estresados son solo algunos de los problemas a los que pueden conducir los procesos deficientes.

Whitehouse (2017), la satisfacción del cliente se define como la percepción que obtienen los clientes, según el cumplimiento de sus requisitos. Dado que el cliente valora tres puntos importantes: producto, precio y servicio; el consumidor actual ya no se conforma con un buen producto/precio, sino que espera adquirir una emoción, una experiencia, sensaciones. Asimismo, se resalta un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes; pues su existencia indica una baja satisfacción, pero su ausencia no necesariamente significa un mayor nivel de satisfacción, ya que también podría estar indicando que los métodos de comunicación entre el cliente y la organización son inadecuados, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

- b. Aumento de ganancias: Feigenbaum (s.f.)**, los mejores procesos comerciales no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también generan más ingresos y ganancias. Cabe resaltar, que los mejores procesos conllevan a clientes más felices, a medida que se satisfacen sus necesidades. Es así, que tener clientes satisfechos conducen a negocios de referencia, esto ayudará a que las empresas obtengan crecimiento estructural en conjunto con el área de marketing. Además, menciona **Whitehouse (2017)**, que los clientes satisfechos son la clave del éxito, ya que es mucho más barato retener a un cliente que obtener uno nuevo. El resultado es una disminución de rotación de clientes, lo que lleva a un crecimiento empresarial más rápido.

- c. Mejora en los procesos; Whitehouse (2017)**, los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen estándares que ayudan a verificar si se están cumpliendo las normas para lograr un proceso eficiente. Pues mediante este sistema identificaremos de manera más sencilla las mejoras, para evitar ineficiencias que puedan surgir durante todo el proceso y por ende ahorrar costos.
- d. Mejora en la toma de decisiones; Whitehouse (2017)**, las buenas prácticas de gestión se fundamentan en el uso de pruebas, asegurando que todas las decisiones se tomen en base a información objetiva. Dicho de otra manera, que al momento de tomar decisiones no se siga los impulsos o presentimientos, sino que se analicen los hechos, causas que se dispone y a partir de ello tomar las decisiones. Además, se determina que las opiniones de los clientes ofrecen a las organizaciones la información que necesitan para tomar las mejores decisiones. De esta forma, se consigue aplicar recursos a los campos que mejoren eficiencias y ayuden a ahorrar costos a la hora de encontrar la decisión correcta y de manera inmediata en lugar de ir haciendo ensayos de prueba y error hasta hallar la solución.

Por otro lado, **Chamorro (2016)**, manifiesta que la gestión de calidad permitirá reducir la improvisación de los procesos productivos, ya que no sólo ayuda a planificarlos, sino que también establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos indicando que un buen sistema de gestión de la calidad ayuda a mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna como externa.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma. Chamorro (2016), el sistema de gestión de la calidad permite cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios.

Mejora la capacitación de los colaboradores de la empresa. Chamorro (2016), los colaboradores al obtener mayor información de los procesos, les permitirá conocer mejor y podrán abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente. Chamorro (2016), por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción, por tanto, en su fidelización. Además, el servicio es otro aspecto importante, que se debe tener en cuenta, dado que es una acción dirigida a satisfacer una necesidad concreta del cliente, y a través de él se da origen a la demanda o al requerimiento del mercado.

Mejora la organización de la compañía. Chamorro (2016), ayuda a sistematizar operaciones, lo que posibilitará producir innovaciones que logren obtener procesos más eficientes en la empresa. Además, se logra a través de una comunicación fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos. No sólo se refiere a diferentes maneras de realizar las cosas, sino también se refiere cuando se ahorran costos, detectan recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, entre otros.

Mejorar la imagen de la organización. Chamorro (2016), la mejora de la imagen conlleva a una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso.

Elementos de la Gestión de calidad

Mateo (2019), Describe cuatro elementos de un sistema de gestión de Calidad:

- a. Estructura Organizacional: Canive (2015)**, Sistema jerárquico que elige la organización, por el cual se dirigen todos los miembros de la misma, para cumplir con su crecimiento continuo se especificará cuál es la posición de los colaboradores dentro de la organización para que tengan claro sus funciones. Esto permitirá establecer protocolos de actuación, procesos optimizados, trabajos productivos y resultados controlados. Cada empresa sigue un sistema organizacional adecuado a sus funciones y objetivos. Según la misión y visión de la misma se define una estructura organizacional a seguir.
- b. Planificación (Estrategia): Pascual H (2016)**, Constituye el conjunto de actividades que permiten a la organización establecer una guía para lograr los objetivos que se plantean. La planificación consiste en la elaboración de un documento, llamado plan, en el que se detalla lo que se debe hacer en un determinado período de tiempo, cómo se debe hacer y quién tiene la responsabilidad de hacerlo.
- c. El Recurso: Mateo (2019)**, se refiere a todo aquello que se necesitará para alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)
- d. Los Procesos: Mateo (2019)**, son el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se

encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

Dimensiones de la gestión de calidad

Calidad de Servicio: Es la percepción que el cliente tiene acerca de un producto o servicio, la calidad de servicio se ha vuelto un requisito indispensable para competir frente a los competidores con todo el mundo, es el grado de servicio que satisfacer y cubre la expectativa en cuanto a las necesidades, se dice mucho que la gente no solo compra un servicio o bien sino también compra expectativa, para lo cual la calidad de servicio debe una herramienta fundamental con la que compita una organización u/o empresa.

Satisfacción laboral: Newstrom (1991), mencionan que la satisfacción del trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables, lo que el empleado percibe en su área de trabajo, manifestando sus actitudes laborales. Su relación con la naturaleza del trabajo y con todos aquellos que conforman su contexto laboral (supervisión, estructura organizativa, equipo de trabajo, entre otros).

Los autores manifiestan que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de dolor o placer que difiere del pensamiento, intenciones del comportamiento e objetivos; asiendo que estas actitudes ayuden a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento.

Paredes (2019), Según el autor nos señala que la permanencia en un empleo y el cual se encuentra en un contrato establecido por el empleador, y que esto se pueda sostener con el tiempo, y que no se cambie repentinamente un día para otro lo cual hará que desestabiliza a la persona, como es natural entender que una persona lo

que requiere tener estabilidad laboral y que no se encuentre en un lio donde esté preocupado por la inestabilidad laboral que pueda generar.

Toma de decisiones: Chacin (2010), la toma de decisiones es que a través del tiempo a representado a la acción directiva en las organizaciones desde una perspectiva de la gerencia estratégica, en cuando a la finalidad de poder trazar y de fijar un rumbo hacia los objetivos de los objetivos empresariales y para ello tener una visión prospectiva para el posicionamiento en el mercado y como las operaciones de los negocios en todos los ámbitos de la organización.

2.2.2. Clima organizacional

Desde la teoría Organizacional en grupos y procesos se ha definido que dos grandes tipos de clima organizacional. Uno que ha sido clasificado como un conjunto de personas que actúan en procesos y rinden efectivamente de acuerdo con lo que se espera, o de acuerdo con la expectativa que ha impuesto. Esto se debe a las evaluaciones internas que se hacen y al cumplir con las metas y objetivos es cuando se dice que se ha logrado una alta tasa de rendimiento, significando un buen clima laboral, lo cual es válido pero limitado.

Gonzales (1997), algunos investigadores y que los comportamientos que se desarrolla en las organizaciones y que la administración se da como un llamado a las diferentes maneras en las que se organiza un ambiente de muchas y que sus ambientes puedan generar armonía y que esto se desarrolle en las diferentes formas y que proporción cierta motivación. Un ambiente organizacional es un lugar que se encuentra compuesta por muchas fuerzas y que se desarrollen y puedan influir en el desarrollo organizacional.

Es en la que su importancia en las organizaciones puedan ser competitivos y que operan una mayor productividad y su calidad dentro del servicio ofrecido por los distintos medios y las estrategias llamadas clima organizacional se encuentran en un ambiente laboral o que se les dice un ambiente organizacional dentro de todas las organizaciones y proviene originalmente en quien demostró y que su disposición humana siempre depende de la ubicación popular y que tiene una conducta en las que el término de “lugar popular” se pueda tener un sujeto psicológico.

La noción de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de **Lewin (1936)**, quien demostró que la disposición humana depende de la ubicación popular donde ocurre la conducta. El término “lugar popular” en estudio se refiere al sujeto y a su esfera psicológico. Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona.

Brunet (1987), señala que para las organizaciones puedan tener un clima organizacional es necesario que las organizaciones puedan tener una psicología organizacional por lo que **Guillerman (1960)**, nos muestra una noticia que para las grandes escuelas que se crean tiene que mostrar un funcionalismo en las que los colaboradores se comprometan y estos rodean y que el comportamiento de los subordinados en las que sus escuelas funcionales se relacionan mediante las fórmulas y que estos dependen de un círculo y que juegan un papel muy importante en el medio.

Chiavenato (1979), en el clima organizacional se tiene que contribuir con el ámbito jurisdicción y que las organizaciones se le demuestra psicológica muy peculiar y que existe en cada uno de las organizaciones donde se menciona los principios del clima organizacional.

Dressler (1979), señala que las distintas características en las que nos muestra permanentes y que se describen en una organización donde se distingue y que los comportamientos es decir que las organizaciones, para que puedan tener o llegar al éxito primeramente tiene que enfocarse en su organización interna donde una vez desarrollada y capacitada a todos los colaboradores se desarrollaran bien en cada uno de sus áreas y que estos llevaran al éxito.

Ventajas y desventajas del clima organizacional

Las consecuencias positivas pueden ser la especulación, la afiliación, la aptitud, la productividad, la integración, secuestro de habilidades, la mejor idea de la empresa, entre muchas otras.

Con respecto a las consecuencias negativas se pueden nombrar la inadaptación, el absentismo, la indigna productividad, el malestar en la responsabilidad, entre otras. Estas se producen cuando el clima es detestable.

Cuanto mejor es el clima profesional, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian en el interior como exterior de la organización.

Tipos de clima Laboral

Clima tipo Autoritario- Explotador

La gestión en este caso los gerentes o los jefes de alto mando toma decisiones sin consultar a sus colaboradores como su nombre mismo lo dice son autoritarios no toman en cuenta a sus colaboradores aquí se percibe que los colaboradores son quienes trabajan mas no tiene voz ni voto, solo los jefes encargados de las áreas puedan tomar limitadas decisiones y previo consultas.

Clima tipo Autoritario – Paternalista

Es aquí donde no se le toma las opiniones por parte de sus colaboradores los gerentes o líderes que no toma en cuenta ciertas opiniones y que su confianza es limitada ya que aquí los colaboradores no son autónomos en la toma de decisiones existe cierta restricción.

Se considera muy recurrente el caso de que la confianza entre la dirección y los colaboradores se genera con base al temor por el puesto laboral y el diálogo sólo existe en forma de instrucciones; Otro caso es cuando existe la confianza entre la gerencia o dirección y los colaboradores; las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, las sanciones y los bonos, o premios son los métodos usados para motivar a los empleados.

En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los colaboradores, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado. Lo cual es muy impredecible, para otras opiniones abiertas, resultaría ser solo de complicidad y por buscar la conveniencia propia, a fin de no quedar desempleado, y a ello difícilmente se le llamará un buen clima laboral.

Clima tipo participativo en grupo

Es donde los colaboradores si tienen autonomía y que sus participaciones son tomadas en cuenta por parte del gerente la organización se encuentra integrados por cada nivel y toman decisiones.

Logrado mediante la participación en equipo, también existe constante confianza en los colaboradores por parte de la gerencia, la toma de decisiones se da en toda la organización, el diálogo está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el

mejoramiento de los métodos de trabajo. Los colaboradores y la gerencia o dirección crean un equipo para lograr las metas y objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Elementos del clima laboral:

- Consta de los caracteres que están presentes en el entorno de trabajo.
- Se perciben de acuerdo con la importancia y el nivel de trabajo que se consideren.
- Tiene un efecto significativo en las personas que accionan para lograr un buen clima laboral.
- Se considera un punto medio entre el comportamiento de una empresa y la estrategia organizacional propuesta.
- Cada empresa forma su organización, la más adecuada en una no significa que también sea la más adecuada en otra.
- Los elementos de un entorno de trabajo las personas adecuadas forman un sistema de trabajo dinámico.
- Incluye el esfuerzo, necesidades, motivación.
- Estilo, influencias, política, liderazgo.
- La organización está sujeta a evaluación constante.

Dimensiones del clima organizacional

Para que se estudie el clima organizacional en la que los empresarios puedan tomar decisiones y que sus factores puedan influir dentro de los comportamientos tanto ya sea de los individuos y en los medios las causas pueden originarse en cuanto a las distintas variables dentro de las empresas u organizaciones, como el ambiente físico

social, esta gama de las variables es donde se amplía que los especialistas no han llegado a un ascenso sobre todo que se pueda definir una cantidad en la naturaleza.

Para los profesores Litwin y Stinger existen nuevas dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional son las siguientes:

Responsabilidad: (Zaragoza 2015), Una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos la responsabilidad es asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resalta la necesidad de asumir las consecuencias que de estos actos se deriven. La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. También conocida como el empoderamiento para que la organización pueda tener éxito la organización tiene que aplicar esta herramienta.

Remuneración: (Chiavenato 2007), la remuneración es uno de los elementos esenciales en toda relación laboral, compuesta por un paquete de recompensas cuantificables, que representan el importe que recibe un trabajador por su trabajo, “la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” Dessler (2009), define: “Todas las formas de retribución destinadas a los trabajadores, las cuales se derivan de su empleo”, las remuneraciones surgen

de las relaciones de empleo, por un proceso de intercambio entre dos partes, una es la organización y la otra es la persona que hace el trabajo, la organización busca resultados del trabajo y el trabajador recibir una compensación por su trabajo realizado.

Motivación: García (2012), menciona que es la conducta humana está orientada a alcanzar objetivos, es decir el trabajador motivado aportará todos sus esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ya que estos habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos. Existen muchas formas de motivar al trabajador, desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social; en ese sentido para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales como su escala de valores, su nivel cultural, la situación económica del entorno en la que vive, sus objetivos o metas que está interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo, entre otros. Cabe indicar que los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando a lo largo del tiempo según el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos.

III. HIPÓTESIS

Siendo el proceso de la investigación se procede a formular las hipótesis generales y las hipótesis específicas de investigación:

3.1. Hipótesis general.

HG: La relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

3.2. Hipótesis específicas.

HE₁: La relación es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

HE₂: La relación es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

HE₃: La relación es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

IV. METODOLOGÍA

➤ **El tipo de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se realizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Como manifiesta Hernández Sampieri (2014), se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.

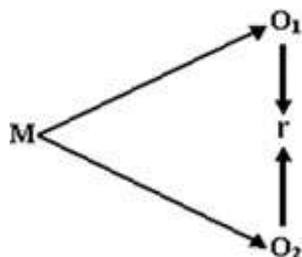
➤ **Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel correlacional, porque mide el nivel de correlación entre las variables la gestión de calidad y el clima organizacional. Como manifiesta Hernández Sampieri (2014), a la investigación correlacional: “Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

➤ **Diseño de la investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental, porque no hubo la intervención de las variables por parte de la investigadora. Siguiendo lo dicho por Hernández Sampieri (2014), estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Transversal porque se recopiló datos en un momento único.

Esquema:



Dónde:

M= Muestra son los colaboradores de la Empresa Grifo Racing E.I.R.L.

O₁= Variable 1: Gestión de Calidad.

O₂= Variable 2: Clima Organizacional.

r= Relación de las variables de estudio.

4.1. Población y muestra

- **Población:** Para la presente investigación la población fue conformado por los 20 colaboradores que laboran en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, como menciona (Rivas, 2006), la población universal censal viene a ser el total de las personas en quienes se va a generalizar los resultados que se ha obtenido del estudio.

Cuadro N° 01: Población de los colaboradores de la empresa grifo RACING E.I.R.L. Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

N°	NIVEL Y TIPO	TRABAJADORES
1	Gerente	1
2	Administrador y contador	3
3	Jefes de área	3
4	trabajadores	13
	total	20

Fuente: planilla de la empresa Grifo Racing E.I.R.L-2020

Elaboración: Autoría propia

➤ **Muestra:** Para la presente investigación la muestra es no probabilístico; muestreo poblacional, Espinoza (2016), todos los elementos conocidos en la población aparecen con la misma proporción en la muestra, es decir que se tomó como muestra al total de la población debido a que es pequeña y que está conformada por los 20 colaboradores de la empresa Grifo Racing E.I.R.L. Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco 2020.

4.2. Definición y operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión de Calidad

Raffino (2019), determina la gestión de calidad como una serie de procesos sistemáticos que permite a las organizaciones planear, ejecutar y controlar sus diversas actividades. Con el objetivo de garantizar la estabilidad y consistencia en el desempeño para satisfacer las expectativas de los clientes. Además, manifiesta que la gestión de calidad cambia según el rubro de la empresa, ante ello se establecen “estándares”, para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Variable dependiente: Clima Organizacional

Se entiende por clima organizacional como la unión de distintos factores, tales como: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, creencias, valores, actitudes, normas, políticas de la organización, etc. Que causan el impacto diario (positiva o negativamente) al entorno del trabajo.

➤ **Operacionalización de variables**

Cuadro N° 02: Cuadro de operacionalización de las variables, dimensiones, indicadores y Items.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable Independiente GESTIÓN DE CALIDAD	Calidad de servicio	• Habilidades comunicativas	¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?
		• Capacitación del personal	¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?
		• Eficiente e innovación	¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?
	Satisfacción laboral	• Asenso	¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?
		• Ambiente de trabajo	¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?
		• Supervisión	¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?
	Toma de decisiones	• Asertividad	¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?
		• Capacidad de solucionar	¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?
		• Actitud	¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?
Variable Dependiente CLIMA ORGANIZACIONAL	Responsabilidad	• Cumplimiento de las funciones	¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?
		• Cumplimiento de normativa	¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?
		• Esfuerzo para el logro de metas	¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?
	Remuneración	• Bonos	¿A Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?
		• Seguros	¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?
		• Expectativas	¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?
	Motivación	• Seguridad	¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?
		• Inteligencia emocional	¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?
		• Aspiraciones personales	¿La empresa para Ud., les permite el logro de sus propios objetivos personales?

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, la encuesta es una técnica de recogida de información que consiste en la elección de una serie de personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario, la encuesta aplicada a los colaboradores del Grifo Racing E.I.R.L. Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco.

Instrumento: En esta investigación, se aplicó el instrumento de cuestionario para medir la variable independiente Gestión de calidad y la variable dependiente el Clima organizacional. Los materiales son medios auxiliares para acumular y registrar datos obtenidos a través de las técnicas, en este caso se utilizó un cuestionario conformado por 18 preguntas y validados por tres juicios de los expertos.

4.4. Plan de Análisis

Para el análisis de datos se realizó la revisión de la consistencia de información, según **Valderrama (2010)**, “Consiste en verificar los resultados a través de una muestra pequeña, por ejemplo, para hallar la confiabilidad o la prueba de hipótesis”. Así también se realizó la clasificación de la información con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de variables dependientes.

Para la cogida de datos se aplicó el instrumento de cuestionario al total de la muestra dentro de la empresa “Grifo Racing E.I.R.L” de modo presencial a los colaboradores, se les informó que las respuestas solo serán utilizadas para fines académicos y serán anónimas.

- 1) **En la primera etapa:** Se realizó la respectiva codificación y tabulación en (Excel) de los datos. Según **Hernández, Fernández y Baptista (2016)**, “Una vez recolectados los datos estos fueron codificados, las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría”. De esta manera se procesó de forma ordenada los datos obtenidos de los instrumentos.
- 2) **En la segunda etapa:** Se realizó la estadística descriptiva. Según **Hernández, Fernández y Baptista (2010)**, “La primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable”. Por lo tanto, se efectuó el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realizó en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones.
- 3) **En la tercera etapa:** Se realizó la estadística inferencial. Según **Hernández, Fernández y Baptista (2016)**, “La estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros”. En tal sentido, se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba correlación de Pearson Rho de Spearman.

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva correlacional, considerando así sus indicadores y dimensiones para cada variable que se utilizó. se determinó la frecuencia absoluta, las medidas de tendencia, las medidas de dispersión, así como se realizó la

prueba de hipótesis empleando y estadígrafo que es el coeficiente de correlación.

Una vez elaborado la encuesta se realizó la validez por tres expertos con su coeficiente de validación, y se procedió con el siguiente plan:

- Se aplicó los instrumentos a la muestra, previa una autorización en la empresa pertinente para la recolección de información.
- Se ordenó la información de datos en función a las variables y con sus respectivas dimensiones.
- Se procesó la información y se presenta las tablas y gráficos.
- Se determinó la frecuencia absoluta, relativas y media aritmética.
- Se realizó la prueba de hipótesis tanto para general y específicos utilizando el coeficiente de correlación.

Cuadros estadísticos: Un cuadro estadístico es una representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan diariamente. Es la forma esquemática de comprender las tendencias de nuestra forma de ser y de vivir. En un cuadro estadístico puedes identificar tantas variables como se desea en este estudio buscaremos relacionar Gestión de Calidad y Clima Organizacional.

Programa SPSS: Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la

mayoría de los análisis en el presente estudio analizaremos Gestión de Calidad y Clima Organizacional.

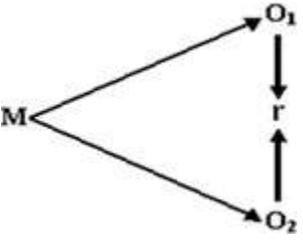
- **Estadígrafos:** Un estadígrafo o Estadístico es una función matemática que utiliza datos de muestra para llegar a un resultado que debe ser un número real. Los Estadígrafos son utilizados para estimar parámetros o como valores de distribuciones de probabilidad que permiten hacer inferencia estadística (la inferencia estadística son los contrastes de hipótesis y los intervalos de confianza de uno o varios parámetros). En el presente estudio Gestión de Calidad y Clima Organizacional.
- **Diagrama de Barras:** Un diagrama de barras, también conocido como diagrama de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse verticalmente y horizontalmente. En el presente estudio Gestión de Calidad y Clima Organizacional.

4.5. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p>Problema principal PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?</p> <p>Problemas específicos PE₁: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?</p> <p>PE₂: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?</p> <p>PE₃: ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?</p>	<p>Objetivos generales OG: Determinar la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>Objetivos específicos OE₁: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>OE₂: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>OE₃: Determinar la relación entre la toma de decisiones y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p>	<p>Hipótesis general HG: La relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas HE₁: La relación es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>HE₂: La relación es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>HE₃: La relación es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>V1: Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. • Satisfacción laboral • Toma de decisiones
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>V2: Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Remuneración • Motivación

Indicadores	Tipos y Niveles de Investigación	Población Muestra	Diseño de Investigación	Técnicas de Recolección de Información	Instrumentos de recolección de información
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades comunicativas Capacitación del personal Eficiente e innovación <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Asenso Ambiente de trabajo Supervisión <p>TOMA DE DECISIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Asertividad Actitud Capacidad de solucionar <p>RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las funciones cumplimiento de normativa esfuerzo para el logro de metas <p>REMUNERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Bonos. Seguros. Expectativas <p>MOTIVACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad Ambiente laboral Aspiraciones personales 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El presente estudio de investigación es de tipo no experimental, sustantiva, puesto que no existe manipulación de variables</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>El presente trabajo de investigación tiene las características de estudio Descriptivo-Correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>La población está compuesta por todos los colaboradores quienes laboran en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 20 Colaboradores.</p> <p>Muestra:</p> <p>En este caso la muestra es población universal censal y se tomó en cuenta al total de la población</p>	<p>Tipo de Diseño:</p> <p>La investigación tendrá el siguiente esquema</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Dónde: M= Muestra O₁= Variable Independiente O₂= Variable Dependiente r = Relación</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Guía de información <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario que estará compuesta por 18 preguntas de Gestión de calidad y clima organizacional 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario

4.6. Principios éticos

Principios éticos que orientan la Investigación:

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que

desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- **Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar el aspecto, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá

mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

➤ **Buenas prácticas de los Investigadores:**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- ❖ El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- ❖ En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- ❖ Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo la norma APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.

- ❖ En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- ❖ El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- ❖ Toda investigación debe evitar acciones agresivas a las personas, plantas, animales, al medio ambiente y a la biodiversidad.
- ❖ El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- ❖ El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- ❖ El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- ❖ Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Para la presente investigación se realizó la recolección de datos a través de la aplicación de las herramientas estadísticas mediante un cuestionario que consta de 18 preguntas a través de una entrevista a los colaboradores de la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

En el trabajo que se realizó en el campo, se obtuvo información las cuales han sido procesadas a través de cuadros y gráficos en los softwares de Excel y SPSS (v.25.0) para obtener resultados de cada pregunta y ser interpretadas de la siguiente manera:

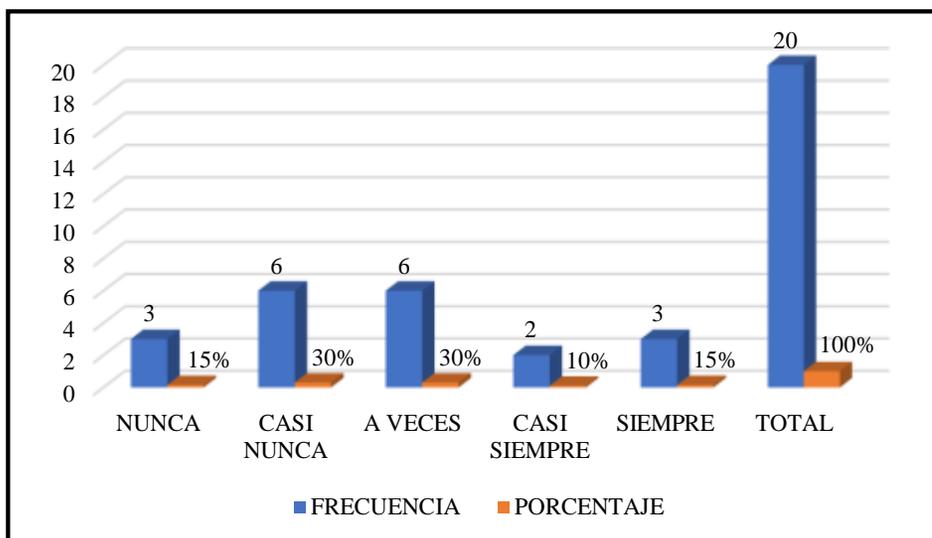
Calidad de Servicio

Tabla N° 01: ¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	6	30%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	2	10%
SIEMPRE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 01
Elaboración: propia

Gráfico N° 01: ¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?



Fuente: Gráfico N° 01
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 30% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 10% dijo casi siempre y el 15% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se trabaja en equipo por la cual existe una comunicación asertiva entre todos los colaboradores.

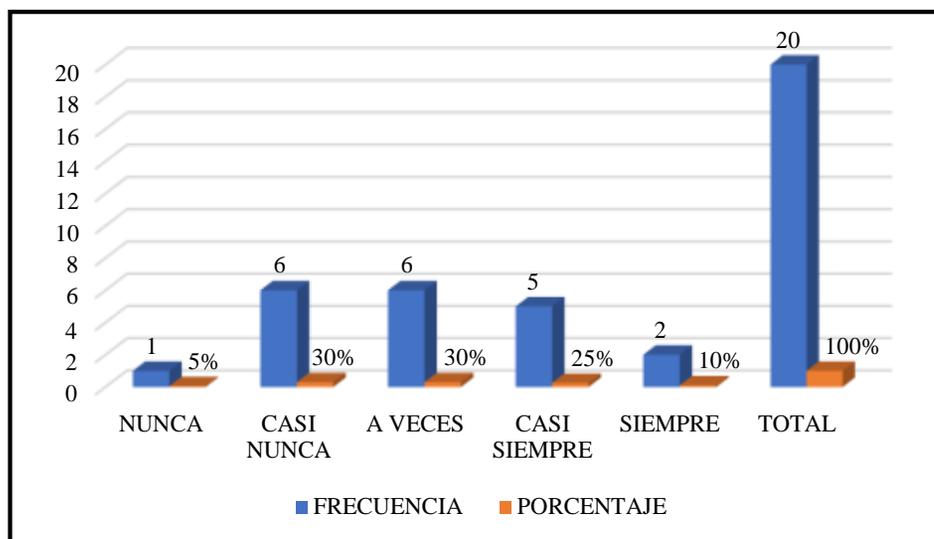
ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se identificó que hay deficiencia en el trabajo en equipo y tiene que organizar e integrar al equipo de trabajo en este sentido pueda haber una comunicación acertada y fluida entre todos los colaboradores.

Tabla N° 02: ¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	6	30%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 02
Elaboración: propia

Gráfico N° 02: ¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?



Fuente: Gráfico 02
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 30% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, les capacita a sus colaboradores para que se desenvuelva eficientemente en sus actividades y/o funciones.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener como resultado podemos percibir casi nunca se realiza las capacitaciones para que se realiza sus funciones y esto aporta para su desarrollo de sus funciones.

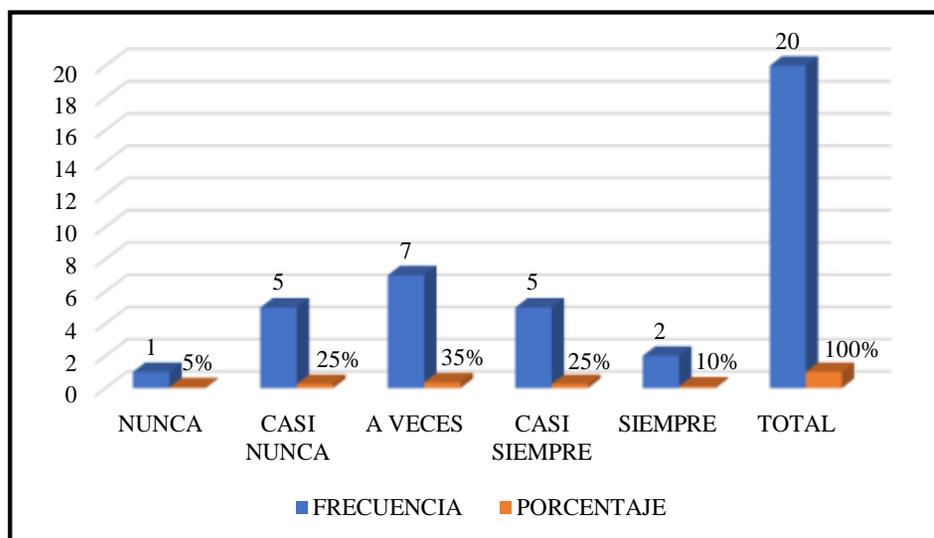
Tabla N° 03: ¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	5	25%
A VECES	7	35%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: propia

Gráfico N° 03: ¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?



Fuente: Gráfico N° 03

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 25% dijo casi nunca, el 35% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, suelen realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna en la empresa.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, a pesar de trabajar con sus metas solamente un promedio de nivel moderado cumple sus metas por lo que la empresa tiene que incidir a trabajar para que puedan cumplir las metas propuestas por la empresa.

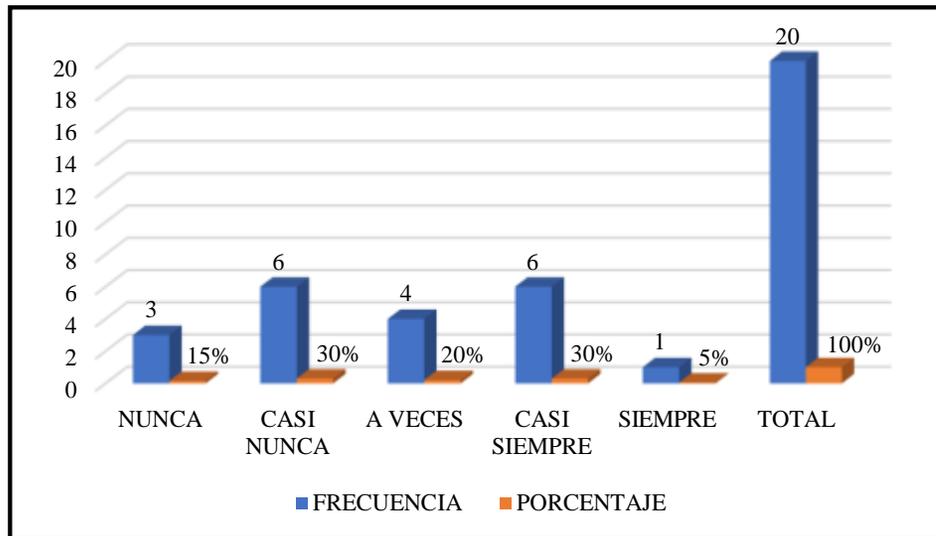
Satisfacción Laboral

Tabla N° 04: ¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	6	30%
A VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	6	30%
SIEMPRE	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 04
Elaboración: propia

Gráfico N° 04: ¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?



Fuente: Gráfico N° 04
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 30% dijo casi nunca, el 20% dijo a veces, el 30% dijo casi siempre y el 5% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, reciben beneficios e incentivos que son proporcionadas a la productividad que realiza.

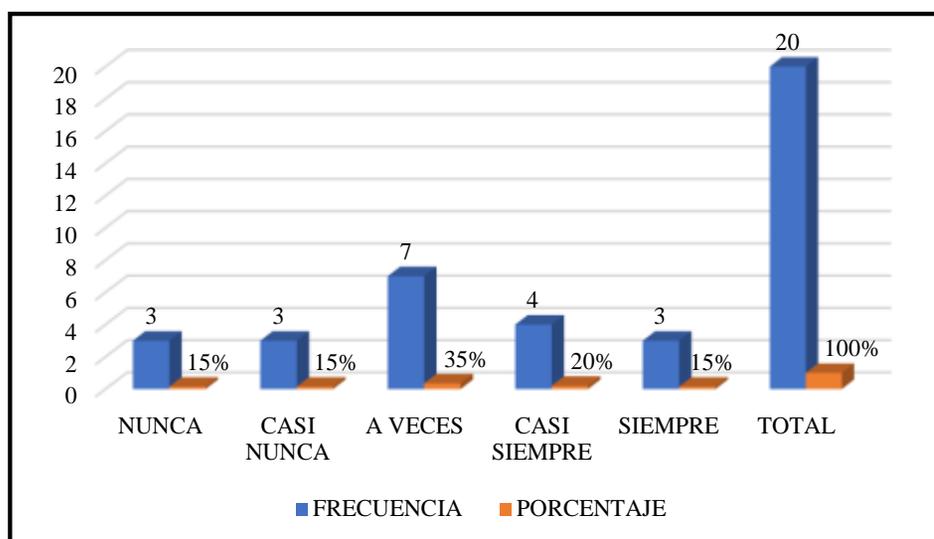
ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener el resultado podemos percibir que casi nunca incentivan a sus colaboradores en cuanto a su productividad que él realiza en el cumplimiento de metas establecidas.

Tabla N° 05: ¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	3	15%
A VECES	7	35%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 05
Elaboración: propia

Gráfico N° 05: ¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?



Fuente: Gráfico N° 05
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 15% dijo casi nunca, el 35% dijo a veces, el 20% dijo casi siempre y el 15% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener el resultado observamos que a veces si existe un ambiente armonioso y que esto dificultaría para una comunicación fluida entre todos los compañeros de trabajo.

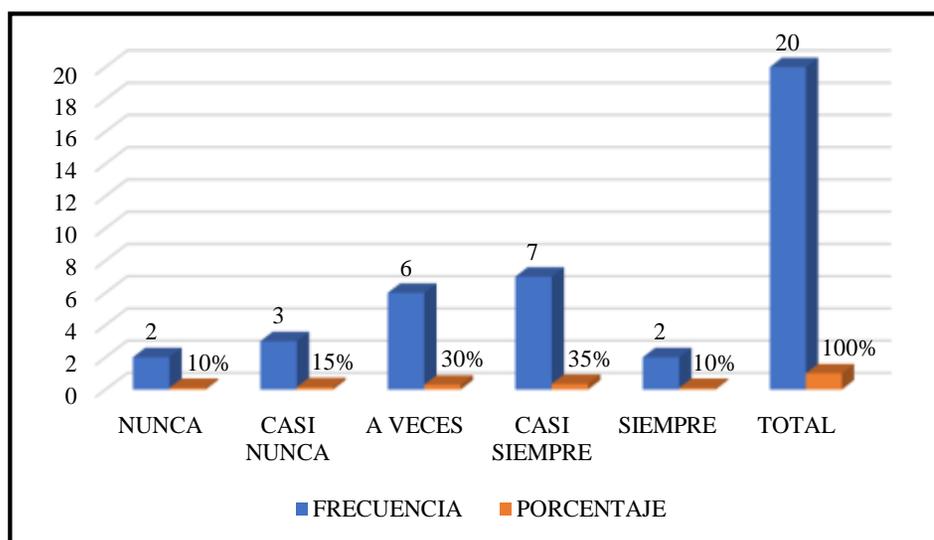
Tabla N° 06: ¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	3	15%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	7	35%
SIEMPRE	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: propia

Gráfico N° 06: ¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?



Fuente: Grafico N° 06

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 10 % dijo Nunca, el 15% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 35% dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, sobre la supervisión del jefe y el trato que da a los colaboradores.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener el resultado llegamos a la conclusión que casi siempre la mayoría de los colaboradores dicen que el jefe inmediato brinda un trato agradable.

Toma de Decisiones

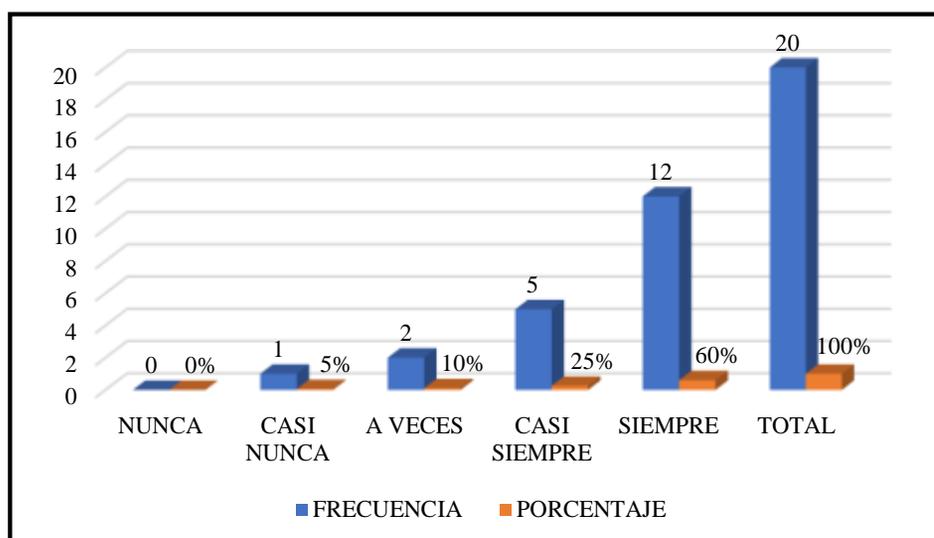
Tabla N° 07: ¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	5%
A VECES	2	10%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: propia

Gráfico N° 07: ¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?



Fuente: Gráfico N° 07

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 0 % dijo Nunca, el 5% dijo casi nunca, el 10% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 60% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, sobre cumplimiento de sus funciones de acuerdo a lo establecido.

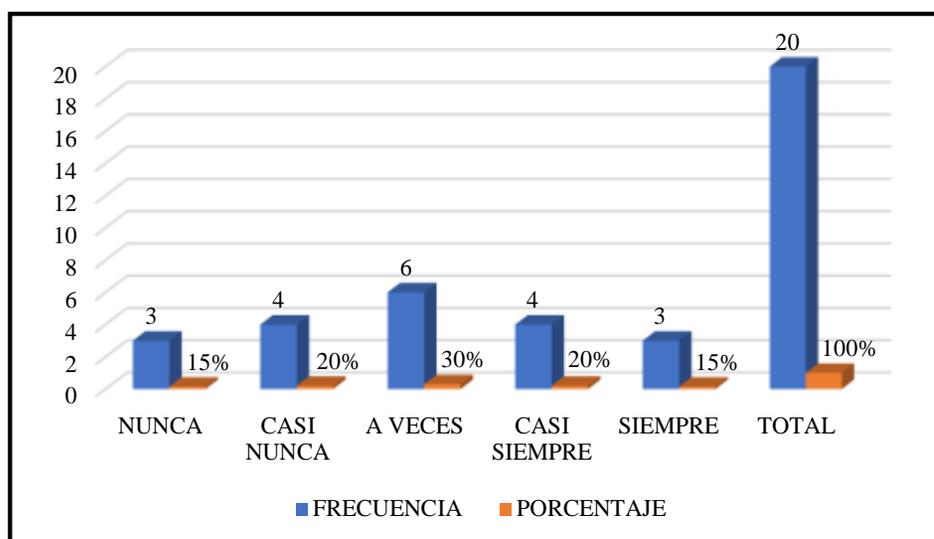
ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, el mayor porcentaje de los colaboradores siempre cumplen con sus funciones de acuerdo a lo establecido.

Tabla N° 08: ¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 08
Elaboración: propia

Gráfico N° 08: ¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?



Fuente: Gráfico N° 08
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 20% dijo casi siempre y el 15% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si suelen solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener la información se tuvo como resultado que a veces si suelen solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa.

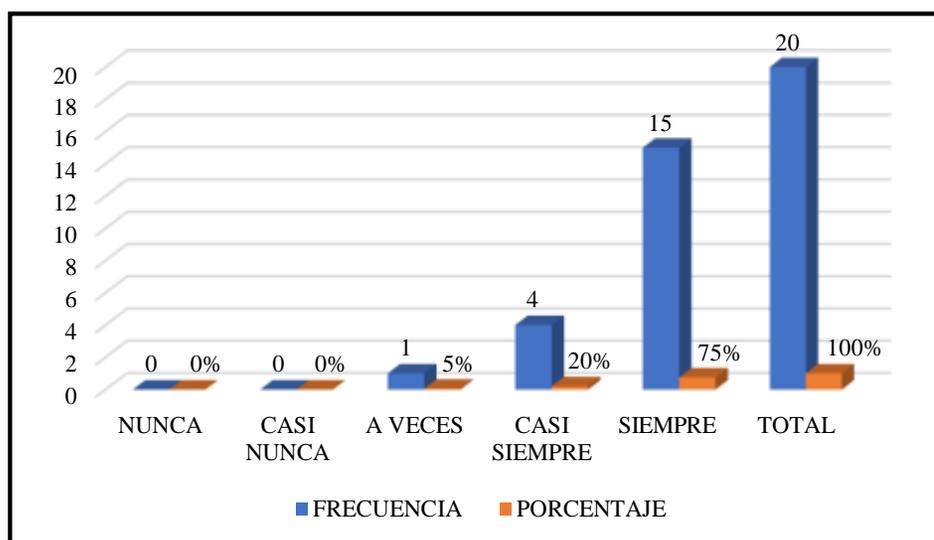
Tabla N° 09: ¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	1	5%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: propia

Gráfico N° 09: ¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?



Fuente: Gráfico N° 09

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 0 % dijo Nunca, el 0% dijo casi nunca, el 5% dijo a veces, el 20% dijo casi siempre y el 75% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si mantiene una actitud positiva para laborar.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, al obtener el resultado observamos que la mayoría mantiene una actitud positiva para laborar y esto es bueno para la empresa por que los colaboradores se encuentran comprometidos con sus labores.

Responsabilidad

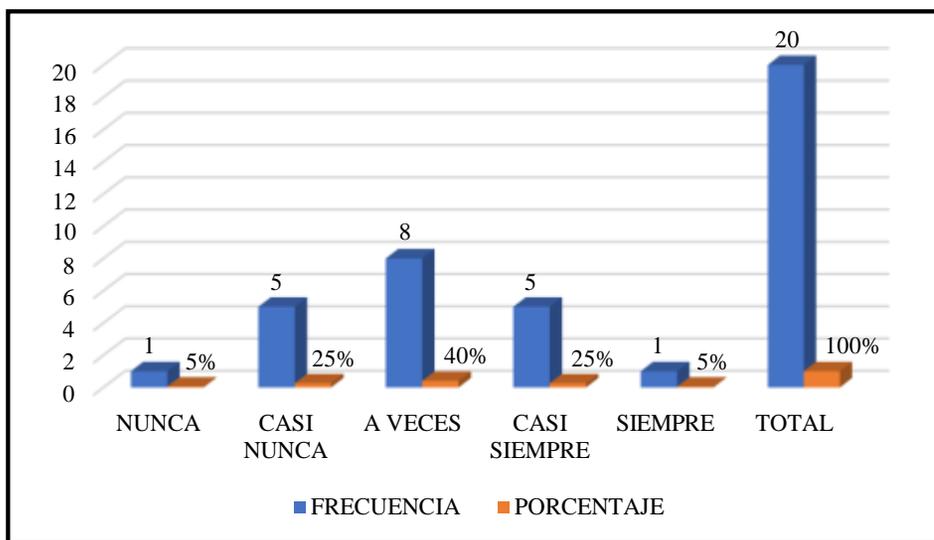
Tabla N° 10: ¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	5	25%
A VECES	8	40%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: propia

Gráfico N° 10: ¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?



Fuente: Gráfico N° 10

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 25% dijo casi nunca, el 40% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 5% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que a veces se trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa y es donde se debe de organizar para formular estrategias continuas y trabajar en conjunto.

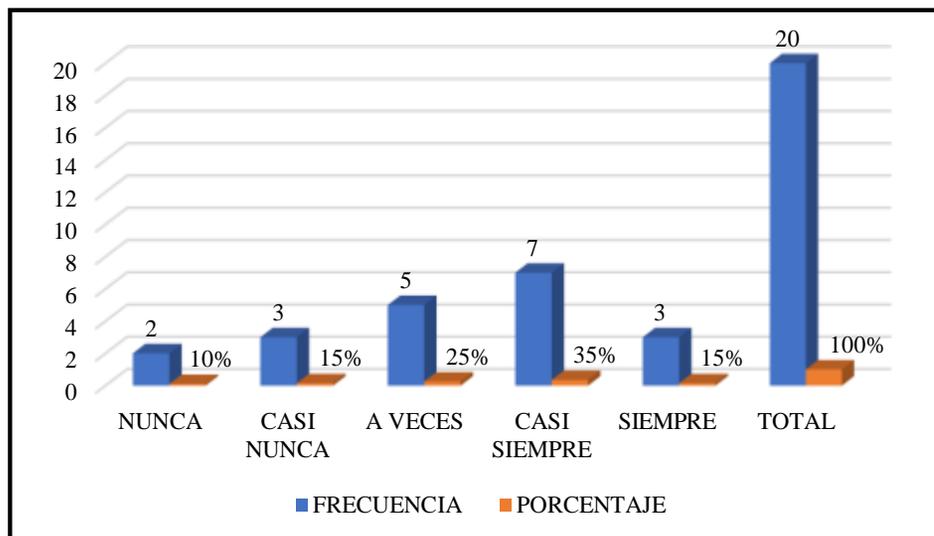
Tabla N° 11: ¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	3	15%
A VECES	5	25%
CASI SIEMPRE	7	35%
SIEMPRE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: propia

Gráfico N° 11: ¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?



Fuente: Gráfico N° 11

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 10 % dijo Nunca, el 15% dijo casi nunca, el 25% dijo a veces, el 35% dijo casi siempre y el 15% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si suele cumplir la normativa de la empresa.

ANÁLISIS: La empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que casi siempre los colaboradores suelen cumplir la normativa de la empresa para el buen funcionamiento.

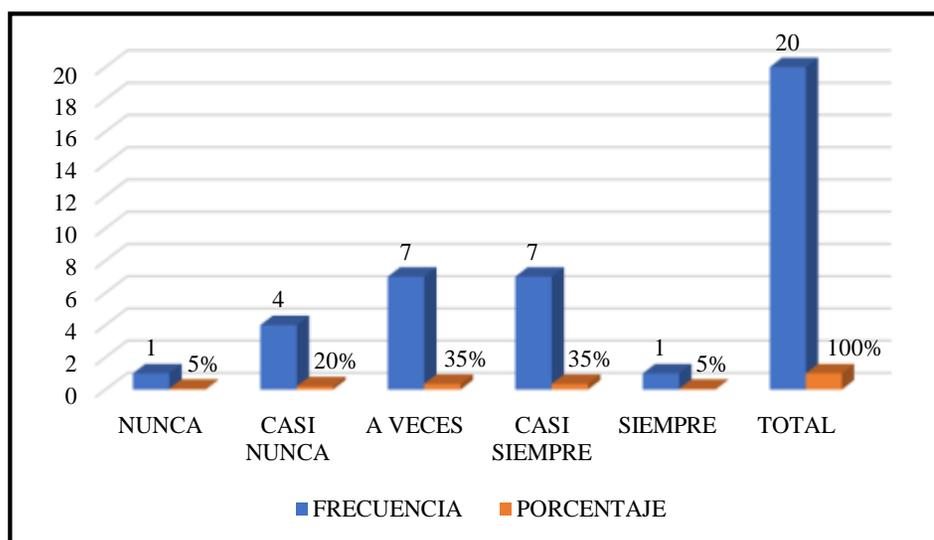
Tabla N° 12: ¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	7	35%
CASI SIEMPRE	7	35%
SIEMPRE	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: propia

Gráfico N° 12: ¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?



Fuente: Gráfico N° 12

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 35% dijo a veces, el 35% dijo casi siempre y el 5% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si cumple y logra las metas establecidas por la empresa.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que la mayoría cumplen y logran las metas y se mejoraría en restablecer estrategia y formas de como el colaborador tiene que lograr al cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Remuneración

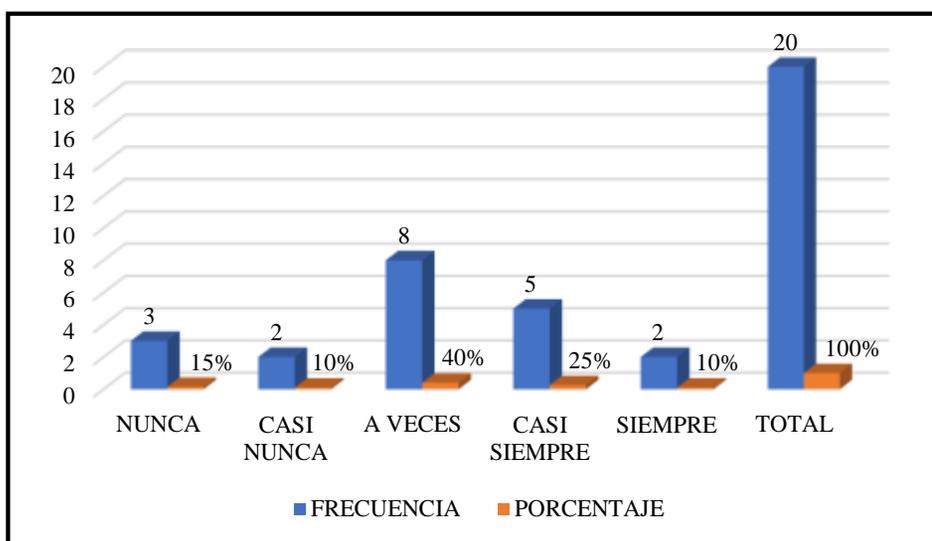
Tabla N° 13: ¿A. Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	2	10%
A VECES	8	40%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: propia

Gráfico N° 13: ¿A. Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?



Fuente: Gráfico N° 13

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 10% dijo casi nunca, el 40% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que a la mayoría no le brindan recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta, la cual la empresa tendría que brindar ese reconocimiento a su colaborador para que se motiva y esto genera entre todas las ganas de realizar su trabajo.

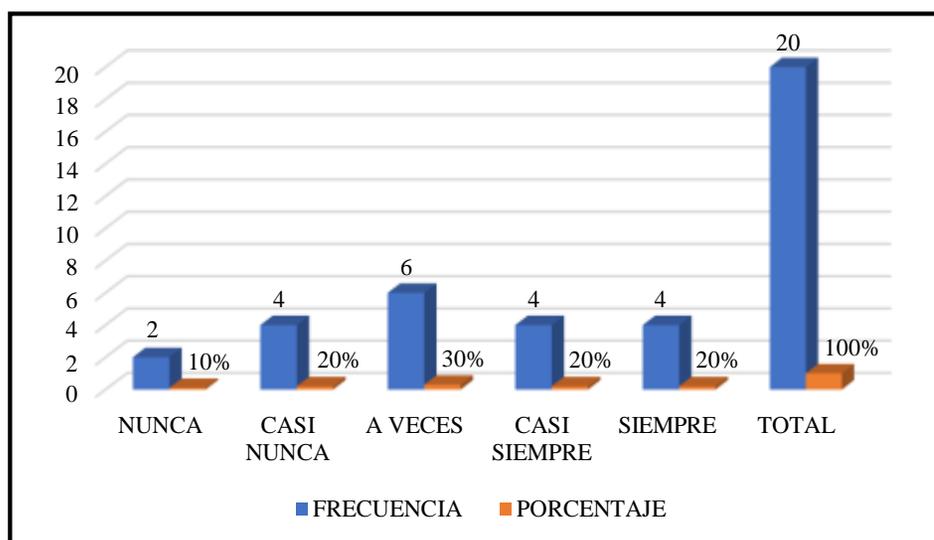
Tabla N° 14: ¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: propia

Gráfico N° 14: ¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?



Fuente: Gráfico N° 14

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 10 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 20% dijo casi siempre y el 20% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, la mayoría no cuenta con un seguro laboral, su colaborador ni su familia lo que ocasiona que el personal no se encuentra seguro y reconocido por sus derechos y esto desmotivaría para el buen funcionamiento de sus actividades.

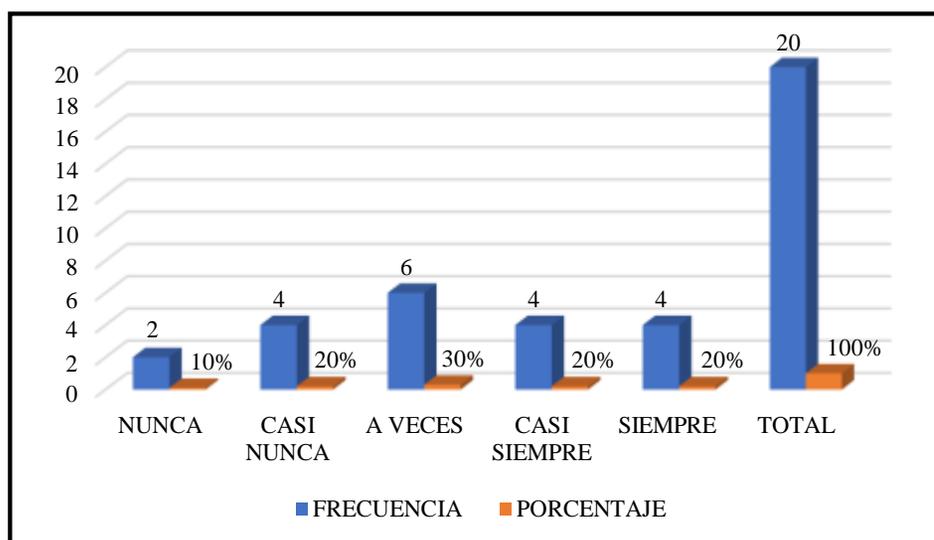
Tabla N° 15: ¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: propia

Gráfico N° 15: ¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?



Fuente: Gráfico N° 15

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 10 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 20% dijo casi siempre y el 20% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si suele cubrir expectativas en cuanto al servicio que brinda al cliente.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que la mayoría de los colaboradores si suele cubrir expectativas en cuanto al servicio del cliente.

Motivación

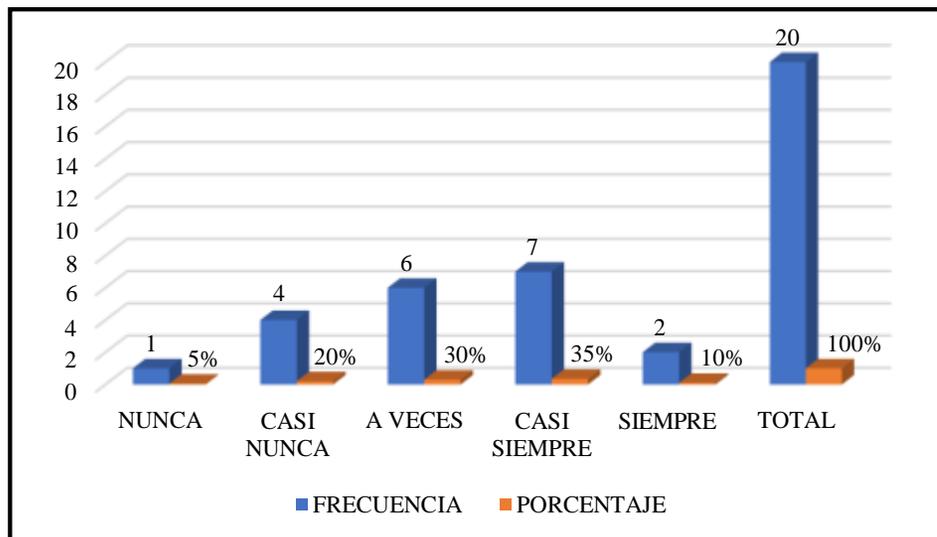
Tabla N° 16: ¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	7	35%
SIEMPRE	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: propia

Gráfico N° 16: ¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?



Fuente: Gráfico N° 16

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 35% dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, le brinda elementos de seguridad para su protección en la salud.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que a la mayoría de los colaboradores no se le brinda elementos de seguridad para su protección de salud para el desarrollo de sus actividades.

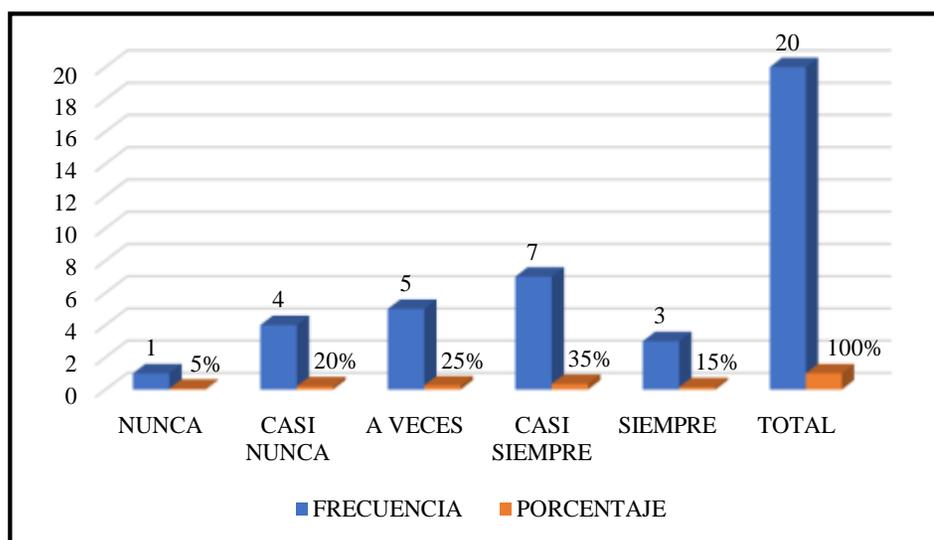
Tabla N° 17: ¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	5	25%
CASI SIEMPRE	7	35%
SIEMPRE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: propia

Gráfico N° 17: ¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?



Fuente: Gráfico N° 17

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 5 % dijo Nunca, el 20% dijo casi nunca, el 25% dijo a veces, el 35% dijo casi siempre y el 15% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si se identifica con la organización desde su área de trabajo.

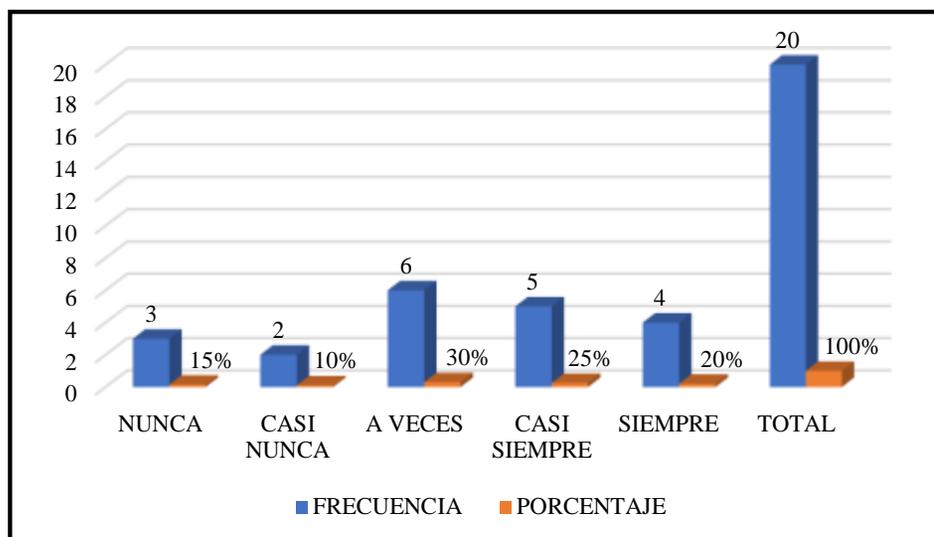
ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que la mayoría de los colaboradores si se identifica con la organización desde su área de trabajo.

Tabla N° 18: ¿La empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales?

VALORIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
CASI NUNCA	2	10%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabla N° 18
Elaboración: propia

Gráfico N° 18: ¿La empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales?



Fuente: Gráfico N° 18
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN: Del total de 20 colaboradores, el 15 % dijo Nunca, el 10% dijo casi nunca, el 30% dijo a veces, el 25% dijo casi siempre y el 20% dijo siempre, que la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, si la empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales.

ANÁLISIS: En la empresa “Grifo Racing E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que a la mayoría de los colaboradores le permite el logro de sus propios objetivos personales lo que se tiene que hacer es motivar e impulsar para que los colaboradores cumplen sus objetivos personales y esto repercutirá para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

5.1.1. Prueba de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se formularon las hipótesis de la investigación y las hipótesis nulas, luego se empleó el coeficiente de correlación de Pearson; procesando los datos en software SPSS (v.25.0), en el que se ingresó los datos de todo los variables.

Contrastación de Hipótesis general

Hi: La relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Ho: La relación no es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Cuadro N° 03: Cuadro de hipótesis general de la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, provincia y Región Huánuco, 2020.

CORRELACIONES			
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,970**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VD	Correlación de Pearson	,970**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Interpretación: Como la significancia o p-valor 0.00 y menor que el error estimado (0,01). entonces se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la nula, es decir la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, si se relaciona significativamente. Del mismo modo tienen una relación con el coeficiente positivo alto 0.970.

Hipótesis Especifica 1

Hi: La relación es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Ho: La relación no es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Cuadro N° 04: Cuadro de hipótesis especifica 1 la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

CORRELACIONES			
		D1	VD
D1	Correlación de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VD	Correlación de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Interpretación: Como la significancia o p-valor 0.00 y menor que el error estimado (0,01). entonces se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la nula, es decir la dimensión calidad de servicio con la variable dependiente el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, si se relaciona significativamente. Del mismo modo tienen una relación con el coeficiente positivo alto 0.928.

Hipótesis Especifica 2

Hi: La relación es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Ho: La relación no es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Cuadro N° 05: Cuadro de hipótesis especifica 2 la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

CORRELACIONES			
		D2	VD
D2	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VD	Correlación de Pearson	,980**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: cuestionario

Elaboración: Propio

Interpretación: Como la significancia o p-valor 0.00 y menor que el error estimado (0,01). entonces se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la nula, es decir la dimensión satisfacción laboral y la variable dependiente el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, si se relaciona significativamente. Del mismo modo tienen una relación con el coeficiente positivo alto 0.980.

Hipótesis específica 3

Hi: La relación es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Ho: La relación no es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

Cuadro N° 06: Cuadro de hipótesis específica 3 toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.

CORRELACIONES			
		D3	VD
D3	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VD	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario

Elaboración: Propio

Interpretación: Como la significancia o p-valor 0.00 y menor que el error estimado (0,01). entonces se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la nula, es decir la dimensión toma de decisiones y la variable independiente el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, en el Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, si se relaciona significativamente. Del mismo modo tienen una relación con el coeficiente positivo alto 0.934.

5.2. Análisis de resultados.

Contrastación de los resultados de campo, con los antecedentes de hipótesis general, hipótesis específica 1, hipótesis específica 2 y la hipótesis específica 3.

- Según la **hipótesis general** donde busca; La relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson se obtuvo como resultado el coeficiente positivo alto de 0.970.

Lo cual tiene relación con lo mencionado por el autor: **Barrantes (2018)**, en su tesis: **“Sistema de Gestión de Calidad ISO: 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017”**, para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue; Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. Como metodología, utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Sus conclusiones, indican que el 64% de los trabajadores tienen una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad

de la norma ISO: 9001 de los procesos de la empresa Envolturas Perú; el 28% tiene una baja percepción y el 8% tienen una alta percepción de nivel del sistema de gestión.

- Según la **hipótesis específica 1** donde busca; La relación es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson se obtuvo como resultado el coeficiente positivo alto de 0.928.

Lo cual tiene concordancia con lo mencionado por el autor: **Campos (2018)**, en su tesis: **“Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”**, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Sullana; cuyo objetivo fue; Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativo, no experimental; para la recopilación de la información se recogió en forma dirigida en una muestra de 384 clientes del restaurante del distrito de Sullana; en las cuales el cuestionario está conformado de 21 preguntas cerradas en este resultado se obtuvo que el 73% de los clientes perciben una buena atención, y concluyó lo siguiente: se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad.

- Según la **hipótesis específica 2** donde busca; La relación es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L.,

Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson se obtuvo como resultado el coeficiente positivo alto de 0.980.

Lo cual tiene concordancia con lo mencionado por el autor: **Pérez (2015)**, en su tesis: **“Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013”**. Sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; cuyo objetivo fue; Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, Metodología, en la satisfacción laboral son variables fundamentales para las organizaciones, siendo así cuáles son sus efectos en la presente tesis la muestra es de nivel de clima organizacional, se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional en la confidencialidad de los mismo, para la muestra se realizó con un total de 107 colaboradores del Instituto de la amazonia peruana. Resultados obtenidos evidencias que existe un predominio de nivel medio 57.9 %,

➤ Según la **hipótesis específica 3** donde busca; La relación es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson se obtuvo como resultado el coeficiente positivo alto de 0.934.

Lo cual tiene concordancia con lo mencionado por los autores: **Verdugo, Ochoa, Parada y Quereña (2015)**, en su tesis: **Clima Organizacional en una Empresa de Manufactura, a través de una intervención de Desarrollo Organizacional**; en la Universidad Veracruzana-México; cuyo objetivo fue; Determinar primero el estado actual del clima organizacional y en base a metas establecidas valorar su

estado favorable o desfavorable y planear y emprender acciones requeridas, la metodología del estudio se basó en el modelo de desarrollo organizacional de Faria Mello (1995), la muestra la integran 502 empleados de un total de 2250 que laboran en la planta, el principal instrumento utilizado fue el cuestionario integrado por 61 preguntas diseñado por los autores de este artículo que aplicado de manera directa y confidencial. Como resultado se obtuvo en un 73% de intervención de Desarrollo Organizacional, ha sido efectiva y que ha sido determinante el involucramiento de la dirección a través del área de Recursos Humanos.

VI. CONCLUSIONES

- Se afirma la relación significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson con el coeficiente positivo alto 0.970.
- Se afirma la relación significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson con el coeficiente positivo alto 0.928.
- Se afirma la relación significativa entre satisfacción laboral y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson con el coeficiente positivo alto 0.980.
- Se afirma la relación significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020, según la correlación de Pearson con el coeficiente positivo alto 0.934.

Aspectos complementarios

RECOMENDACIONES

Al existir una relación significativa entre la variable independiente gestión de calidad y la variable dependiente el clima organizacional, se tomó en cuenta todas las dimensiones para las recomendaciones a los responsables de la empresa Grifo Racing E.I.R.L. son las siguientes:

- Implementar tecnología en informática; un base de datos para control de asistencia de sus colaboradores, programar ejecutar y evaluar sus metas de corto mediano y largo plazo.
- Implementar el sistema de capacitaciones permanente para sus colaboradores, empleando programas para mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes y conductas de esta manera brindar una atención de calidad.
- Realizar reconocimientos a la buena labor que realiza el personal y motivar permanentemente para su desarrollo y el cumplimiento de las metas.
- La toma de decisiones debe ser participativo, la comunicación y el dialogo debe ser ascendente, descendente y lateral, crear buzones de sugerencias y libro de reclamaciones para la participación de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrantes, V. (2018). En su tesis: “*Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017*”, (tesis inédita), Universidad César Vallejo. Lima-Piura.
- Campos, R. (2019), en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*”, (tesis inédita). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Sullana, Piura.
- Cartagenova, A. (2019), en su tesis “*Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort*. (tesis de “Magister en Administración). Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Chavarry, P. y Vásquez, A. (2016). *Modelo de Gestión Pedagógica*
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Colombia: Librero
- Chamorro, D. 2016. La gestión del conocimiento en la innovación de PYMES de calzado en Tungurahua”. (tesis inédita). Universidad técnica de Ambato. Ambato – Ecuador
- Chiavenato, I. (1979), *Administración de Recursos Humanos*. España: Mc Graw - Hill
- De Molina, A. (2018). *Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos*. Lima – Perú: Gestión y planificación integral

- Huayanay, K. (2017), en su tesis: “*Motivación Laboral y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*”. (tesis inédita). Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú.
- Hernández, R. Fernández, C, y Baptista, M. (2010). Metodología de investigación 5tra ed. México: McGraw. Hill Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2016), Metodología de investigación 5tra ed. México: McGraw. Hill Educación.
- Lewin, K. (1936), *Las personas en la Administración de Recursos Humanos*. México: Continental
- Mateo, R. (2019). *Sistema de gestión de Calidad*. España: Continental
- Murrieta, R. (2016), tesis de estudio para *determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016*. (Tesis inédita). Universidad Cesar Vallejo. Huánuco, Perú.
- Pérez, N. (2015), En su tesis titulada: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013*”. (tesis inédita). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Huánuco.
- Rubio, P. (2016). *Introducción a la Gestión Empresarial*.
- Rhea, R. (2015) en tesis titulado. *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio*, (tesis inédita). Universidad de Chimbote. Chimbote- Perú

- Raffino, M. (2019), *Sistema de gestión de calidad del proceso*. Barcelona-España: Reverte.
- Riquelme, J. (2017) *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Cajamarca - Perú: San Marcos
- Rivas, G. (2006). *Estrategia metodológica*. México: mexicana
- Raffino, H. (2019) *Evaluación, calidad y gestión de calidad total en Documentación*. España: Mc Graw- Hill
- Sampieri, R. (2016), *Metodología de investigación*. México: mexicana
- Villarroel, F. (2016), En su tesis: “*Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana*”. (Tesis inédita para bachiller). Universidad de Chile. Chile.
- Verdugo, M. Ochoa, J. Parada, E. y Quereña, J. (2015) *Estudio del Clima Organizacional en una Empresa de Manufactura, a través de una intervención de Desarrollo Organizacional*. (tesis inédita). Universidad México. México
- Valderrama, S. (2017), “*Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco, 2017*”, Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Vela, A. (2016), en su tesis “*Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo*”. (tesis Hospital Regional Hermilio Valdizan. Universidad de Huánuco – Huánuco
- Valderrama, B. (2010), *Motivación inteligente*. Lima – Perú: San Marcos
- Whitehouse, M. (2017) *los principales beneficios que las organizaciones pueden poseer al implementar el sistema de gestión de Calidad*. Madrid – España: CENGAGE

Whitehouse, M. (2017). *la capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño del empleado*. Obregón – México: Academy.

Página Web

Rubio Domínguez, P Introducción a la gestión Empresarial, Edición electrónica. 2006

<http://www.eumed.net/libros/2006/prd/>

«Sistema de Gestión de Calidad» en Universidad Cooperativa de Colombia.

Fuente: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/#ixzz6XrwYMsfe>

Armstrong, M. (1991). Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis.

ANEXOS

Anexo N° 01:

CUESTIONARIO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRIFO RACING, E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO, 2020.

DATOS GENERALES

Fecha _____

sexo: () M () F

Área _____

condición _____

cargo _____

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Trabaja Ud., en equipo con sus compañeros de trabajo y existe una buena comunicación entre todos?					
2	¿A Ud., la empresa suele capacitarle frecuentemente para que se desenvuelva eficientemente en sus funciones?					
3	¿Ud., suele realizar su trabajo con eficiencia y cumple con las metas que asigna la empresa?					
4	¿Considera Ud. que los beneficios e incentivos laborales son proporcionales a la productividad y ascenso laboral?					
5	¿Para Ud. existe un ambiente armonioso y una comunicación efectiva entre todos?					
6	¿Su jefe o supervisor le trata bien y con amabilidad?					
7	¿Ud., cumple sus funciones de acuerdo a lo establecido?					
8	¿Ud., suele solucionar cualquier conflicto que se presenta en su área o empresa?					
9	¿Ud., mantiene una actitud positiva para laborar?					
10	¿Ud., trabaja formulando estrategias para el logro de las metas de la empresa?					
11	¿Ud., suele cumplir la normativa de la empresa?					
12	¿Ud., cumple y logra las metas establecidas por la empresa?					
13	¿A. Ud., le brinda recompensa o reconocimiento por un logro de una meta en venta?					
14	¿Ud., cuenta con un seguro laboral, para Ud. y su familia?					
15	¿Ud., suele cubrir las expectativas en cuanto al servicio hacia el cliente?					
16	¿La empresa le brinda a Ud., elementos de seguridad para su protección en la salud?					
17	¿Se identifica Ud., con la organización desde su área de trabajo?					
18	¿La empresa para Ud., le permite el logro de sus propios objetivos personales?					

Anexo N° 02: RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación : **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L., DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020**

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Dr. ALAN MANUEL RUBÍN ROBLES
Cargo : DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución donde labora : ASESOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, ULADECH, UDH, UNAS.
Nombre del Instrumento de Evaluación : CUESTIONARIO
Teléfono : 942917817
Lugar : HUÁNUCO **Fecha:** 28/09/2020
Autor del Instrumento : Bach. ENMA RODRIGUEZ BRAVO

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

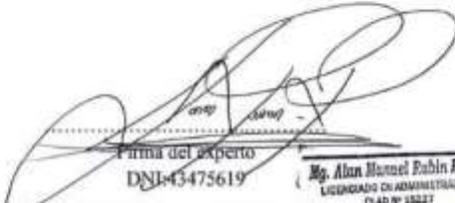
II. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS.....

.....

III. RECOMENDACIONES.....

.....

Huánuco, 28 de setiembre del 2020.


 Firma del experto
 DNI: 43475619
 Mg. Alan Manuel Rubín Robles
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 25227

ULADECH



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación : GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.L.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Mg. JOSÉ LUIS CLAUDIO PÉREZ
Cargo o Institución donde labora : DOCENTE DE LA RED DE HUÁNUCO
Nombre del Instrumento de Evaluación : CUESTIONARIO
Teléfono : 962543200
Lugar y fecha : FECHA: 28.10.2020 HORA: 6:15
Autor del Instrumento : Bach. ENMA RODRIGUEZ BRAVO

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

II. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS.....

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

III. RECOMENDACIONES.....

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

Huánuco, 02 de octubre del 2020


.....
Firma del experto
DNI: 22520222

ULADECH



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación : **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020**

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Dr. VERONICA TOMASA CAJAS BRAVO
Cargo : DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución donde labora : ASESORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN.
Nombre del Instrumento de Evaluación : CUESTIONARIO
Teléfono : 989511906
Lugar : HUÁNUCO Fecha: 28/09/2020
Autor del Instrumento : Bach. ENMA RODRIGUEZ BRAVO

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

II. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

III. RECOMENDACIONES

Huánuco, 28 de setiembre del 2020.

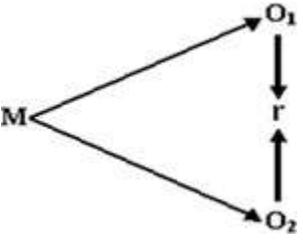
Dra. Verónica Cajas B.
Investigadora CONCYTEC
Cod. P0078573

Firma del experto
DNI: 08343126

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p>Problema principal PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?</p> <p>Problemas específicos PE₁: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. 2020?</p> <p>PE₂: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?</p> <p>PE₃: ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020?</p>	<p>Objetivos generales OG: Determinar la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>Objetivos específicos OE₁: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>OE₂: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>OE₃: Determinar la relación entre la toma de decisiones y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p>	<p>Hipótesis general HG: La relación es significativa entre la gestión de calidad y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas HE₁: La relación es significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>HE₂: La relación es significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p> <p>HE₃: La relación es significativa entre la toma de decisiones y el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Grifo Racing E.I.R.L, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de Calidad</p> <hr/> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>V1: Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. • Satisfacción laboral • Toma de decisiones <hr/> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>V2: Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Remuneración • Motivación

Indicadores	Tipos y Niveles de Investigación	Población Muestra	Diseño de Investigación	Técnicas de Recolección de Información	Instrumentos de recolección de información
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades comunicativas Capacitación del personal Eficiente e innovación <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Asenso Ambiente de trabajo Supervisión <p>TOMA DE DECISIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Asertividad Actitud Capacidad de solucionar <p>RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las funciones cumplimiento de normativa esfuerzo para el logro de metas <p>REMUNERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Bonos. Seguros. Expectativas <p>MOTIVACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad Ambiente laboral Aspiraciones personales 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El presente estudio de investigación es de tipo no experimental, sustantiva, puesto que no existe manipulación de variables</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>El presente trabajo de investigación tiene las características de estudio Descriptivo-Correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>La población está compuesta por todos los colaboradores quienes laboran en la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 20 Colaboradores.</p> <p>Muestra:</p> <p>En este caso la muestra es población universal censal y se tomó en cuenta al total de la población</p>	<p>Tipo de Diseño:</p> <p>La investigación tendrá el siguiente esquema</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Dónde: M= Muestra O₁ = Variable Independiente O₂ = Variable Dependiente r = Relación</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Guía de información <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario que estará compuesta por 18 preguntas de Gestión de calidad y clima organizacional 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario

Anexo 04:

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 05:
INSTRUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN, AUTORIZACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS
GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L., DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUÁNUCO, 2020.

EMPRESA GRIFO RACING E.I.R.L DEL DISTRITO DE AMARILIS 2020	
Nombre del propietario	EMILIO F. ESPINOZA DOMÍNGUEZ
DNI	22511961
Formación Profesional	ADMINISTRADOR
RUC	20447349401
Cargo	GERENTE

Compromiso de brindar información a la tesista para la elaboración del presente trabajo de investigación para la obtención del título profesional de licenciado en administración.
Bachiller: ENMA RODRIGUEZ BRAVO

Declaración de consentimiento
Doy mi consentimiento para que pueda realizar las preguntas del caso para la realización de la respectiva investigación y dando el permiso de forma voluntaria.

Amarilis, 03 de octubre del 2020

EMILIO F. ESPINOZA DOMINGUEZ
GERENTE

ENMA RODRIGUEZ BRAVO
INVESTIGADORA