



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejora continua y clima laboral para el personal de la
empresa ADELTA representaciones S.R.L, Arequipa 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

García López, Jessebell Rossy (orcid.org/0000-0003-4213-5811)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERU

2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres y hermano que siempre estuvieron a mi lado apoyándome y confiando en mí en cada paso que doy, también se lo dedico a mi novio por su gran dedicación y entusiasmo que me dio en este proceso, y no menos importante a mis abuelitos que los llevare siempre en mi corazón por darme la fuerza para que esto sea posible.

Jessebell

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me guía en cada paso que doy, ya que no fue sencillo culminar este proyecto, por lo que también agradezco a mis padres y hermano por estar siempre apoyándome en las buenas y malas, confiando en mi para que siga adelante y no darme por vencida, y a mi novio por su apoyo incondicional y motivarme a seguir adelante para culminar esta etapa con éxito.

Jessebell

índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	9
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de Análisis de Datos.....	12
3.7. Aspectos Eticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Correlación de Spearman de entre Mejora Continua y Clima laboral.....	14
Tabla 2. Prueba de Correlación de Spearman de entre Autorrealización y Clima laboral.....	15
Tabla 3. Prueba de Correlación de Spearman de entre Seguridad y Clima laboral.....	16
Tabla 4. Prueba de Correlación de Spearman de entre Fiabilidad y Clima laboral.....	17

RESUMEN

En esta tesis se determinará la relación que existe entre la mejora continua y el clima laboral de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022, aportando recomendaciones al respecto para tener una mejor comprensión.

El tipo de estudio es cuantitativa, correlacional, y no experimental porque se hace análisis de datos, análisis documental de fuentes existentes sobre las variables para medir el nivel de relación entre las variables mejora continua y clima laboral, apoyándonos en la técnica de la encuesta para la recolección de información de datos que nos permita trabajar en ella.

Esta investigación tiene una correlación de 0.416, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, a partir de ello se logra demostrar la existencia de una correlación media entre las variables.

Se recomienda la implementación de un control interno que permita mejorar la comunicación entre los trabajadores y de este modo optimizar las operaciones, la agilización de procesos, los controles adecuados de la empresa, todo esto permitirá una mayor eficiencia de la gestión administrativa de la empresa, ya que se encuentran estrechamente relacionadas una de la otra.

Palabras clave: Mejora continua, clima laboral, gestión administrativa

ABSTRACT

In this thesis, the relationship between continuous improvement and the work environment of the company Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022 will be determined, providing recommendations in this regard to have a better understanding. The study type is quantitative, Correlational, and Non-experimental because of data analysis is done, documentary analysis of existing sources on the variables to measure the level of relationship between the variables continuous improvement and work environment, relying on the survey technique to the collection of data information that allows us to work on it. This research has a correlation of 0.416, through the Spearman's Rho correlation test, from which it is possible to demonstrate the existence of an average correlation between the variables. It is recommended the implementation of an internal control that allows to improve the communication between the workers and in this way to optimize the operations, the streamlining of processes, the adequate controls of the company, all this will allow a greater efficiency of the administrative management of the company, since they are closely related to each other.

Keywords: Continuous improvement, work environment, administrative management

I. INTRODUCCIÓN

Tras mi paso por diferentes empresas he podido observar que, al menos, en Arequipa, no se preocupan por fomentar y/o cultivar una administración eficiente desde el rango más alto de la empresa.

Problemática organizacional, delegación de funciones y clima laboral, son el punto clave en la mejora del control en los diferentes pasos administrativos para la continuidad de la empresa, y a la vez avizorar su crecimiento, desarrollo y permanencia de todos aquellos servicios que proporciona, para poder lograr la mejora continua. Lo más importante de cada elemento administrativo esta precisamente en desarrollar y mantener la permanente relación entre los objetivos, misión, visión general; y principalmente los estatutos morales de cada empresa, armonizando los medios de cada organización, y poder así acudir y hacer frente oportunamente a las amenazas del entorno de la industria Arequipeña.

Según, Allen (2015) señala que la importancia y el desarrollo de una gestión administrativa, es el resultado que embalsa la posibilidad que tiene la empresa para desarrollar la cultura del innovar. La cual más allá de ser un importante accesorio de desarrollo para el crecimiento, trae como efectos ventajas económicas y sociales, a su vez la importancia de una buena gestión administrativa.

Cíes (2021) actualmente el Perú pasa por un periodo turbulento de problemas políticos e inestabilidad económica debido al crecimiento de la pandemia. Sucesos basados en la actual coyuntura mundial, la guerra. Las pocas oportunidades de trabajo han repercutido en el cierre de múltiples negocios y empresas, quedando en pie solo las que han logrado adaptarse al cambio.

Hablando del planteamiento del problema ¿Qué relación existe entre la mejora continua y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022?, y como los problemas específicos P₁: ¿Qué relación existe entre la autorrealización y el clima laboral de la empresa Adelta Representaciones S.R.L? P₂: ¿Qué relación existe entre la seguridad y clima laboral dentro de la empresa Adelta Representaciones S.R.L.?

P3: ¿Establecer la relación entre la fiabilidad y el clima laboral en la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Justificación teórica, este proyecto de investigación se viene realizando con el único propósito de aportar al conocimiento ya existente sobre el uso y aplicación de planes organizacionales, delegación de funciones, entorno laboral y calidad en la mejora continua.

Como justificación practica tenemos que las MYPES de cada uno de los sectores económicos se enfrentan, hablando muy especialmente del sector manufacturero, servicios comerciales, donde los niveles más competitivos se ven afectados por no tener un mejor control del recurso humano. Ya que al no tener una adecuada formación ocasiona conflictos tales como la falta de productividad, estrés excesivo en el aspecto laboral, poca comunicación y nulo aprovechamiento de recursos.

En Adelta Representaciones la carencia de un sistema de organización (organigrama), una adecuada delegación de funciones y falta de comunicación, no permiten que exista un clima laboral satisfactorio, donde el conflicto interno radica principalmente en la falta de empatía y el trabajo en equipo, ocasionando así falta de cooperación entre las diferentes áreas, donde el principal afectado termina siendo el cliente y como efecto colateral el deterioro de la comunicación entre los colaboradores dentro de la compañía..

Para realización este estudio, tome como motivación principal mi propia experiencia como asistente administrativo dentro de la empresa y ser testigo de la deficiencia comunicativa y la falta de liderazgo entre sus integrantes. Por lo que mi objetivo es principalmente la creación de las diferentes ramas organizacionales, tomando como punto de partida la implementación de un organigrama para la empresa, y la capacitación de la misma para el correcto funcionamiento y uso debido de las diferentes funciones. Esto dará como resultado una mejora continua en el clima laboral y por ende la mejora de la productividad y las relaciones interpersonales.

Se planteó el objetivo general, el determinar la relación de la mejora continua y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022, y como objetivos específicos. O₁: Estimar la relación entre la autorrealización y el clima laboral de la empresa Adelta Representaciones S.R.L. O₂: Identificar si existe relación entre la seguridad y clima laboral dentro de la empresa Adelta Representaciones S.R.L. O₃: Establecer la relación entre la fiabilidad y el clima laboral en la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Como hipótesis alterna tenemos la conexión que existe para la mejora continua y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa 2022. Hipótesis nula, no tenemos la conexión que existe entre la mejora continua y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Carrasco (2019), “propone la mejora continua para aumentar la satisfacción laboral en el personal del hotel Piurano, el Vichayito”, tiene como objetivo hallar la razón de la incomodidad de los trabajadores, ya que este podría ser un gran problema, como el que se puedan estar sintiendo insatisfechos tanto con la labor que realizan, su cargo o el ambiente laboral de dicha empresa, por lo que propone una solución para optimizar la satisfacción en los trabajadores como para en los clientes y así se logre brindar un buen servicio tanto tangible e intangible.

Uculmana (2017), “clima y satisfacción organizacional dentro del ambiente laboral del personal de salud en el nosocomio limeño Marino Molina”, hablo sobre el objetivo final para determinar la conexión existente entre el clima y la satisfacción organizacional entre el personal de salud del nosocomio, Marino Molina.

Se obtuvo muestras de 120 usuarios, dando como resultado que el ambiente organizacional y su satisfacción laboral tiene alta confiabilidad, pero, no se debe evadir las expectativas y obstáculos actuales en el centro de salud ya mencionado. para lo cual se necesitará crear mejores estrategias que involucren al personal multidisciplinario de salud en su totalidad.

Zubia, Brito y Ferreiro (2018) investigando sobre: “Aplicación de las 5S para la una microempresa” para el centro de estudio superior de Baja California (UABC), concluyeron que se debe buscar ser competitivo y poner en practica mejoras para sus procesos de producción, el método 5S más que una metodología debe ser considerada la filosofía principal para la mejora continua, aportando mejoría para el uso, mantenimiento, orden y la limpieza de los recursos, siendo fundamental para un equilibrio constante en el clima laboral. Por lo que se inició una investigación sobre el caso de una pequeña empresa de la localidad de Tecate en Baja California, con la finalidad de utilizar las 5S para sus áreas de producción.

Mientras que, González, Mogrovejo y Monserrath (2013), “propuesta del Plan para la Mejora del ambiente organizacional para los empleados de Generali S.A. “. En su Sucursal de Cuenca, dicho estudio ayuda a obtener una mejor visión

en relación a la percepción de los trabajadores, hallando indicadores muy bajos en satisfacción, por lo que su objetivo es elevar la eficiencia y satisfacción de los trabajadores, pero eso dependerá el mejorar el ambiente laboral.

Este enfoque fue aplicado de manera exponencial a través de la orientación netamente cuantitativa, posee un esquema de correlación descriptivo, en un área transversal y no experimental, se ha aplicaron 18 preguntas haciendo uso de la escala de Likert, asignando a una muestra de 30 colaboradores, por lo que fue creada para evaluar un intervalo de confianza basados en el Alfa de Conbrach. Finalmente se hizo uso de la correlación de Rho de Spearman obteniendo el resultado de coeficiente de correlación de 0,740, mientras el nivel de significancia se situó en 0.000 ($p < 0.05$), determinando así una correlación fuerte y efectiva entre la mejora y el clima laboral dentro de la empresa.

La mejora continua obedece a un enfoque que busca optimizar los procesos operativos basándose en la necesidad de revisar de manera periódica, la solución a los problemas de reducción significativa en costos, la racionalización, y demás factores conjuntos que permitirán un resultado óptimo.

Según, Harrington (1993) para mejorar un proceso y hacerlo más eficiente es necesario modificarlo, de este modo será más efectivo y principalmente adaptable. Esto significa, que buscar el enfoque de qué cambiar, cómo y cuándo, lo hará más beneficioso para el empresario y sus procesos.

Así mismo, Kabboul (1994) habla sobre la mejora continua y la define como la conversión en los mecanismos viables y accesibles, en que los emporios de los países subdesarrollados puedan acortar el abismo tecnológico que aún se mantiene con respecto a los países del primer mundo.

La mejora continua, proceso que define de manera casi perfecta la verdadera esencia y significado de calidad, y que a su vez refleja todo aquello que las empresas deberían hacer en busca de ser competitivas y perdurar con el paso del tiempo.

Herramientas que solicita la mejora continua para el control interno

- Organigramas
- Manual de funciones
- Manual o normas de procedimientos

El objetivo principal en la mejora continua debe ser todo aquello que en su aplicación pueda contribuir a erradicar toda debilidad y cimentar con más fuerza toda aquella fortaleza dentro de una organización. El objetivo como tal sería el lograr la productividad y competitividad en el ambiente mercantil en el cual se mueve la organización. Se debe mejorar porque, «Para los compradores modernos el cliente lo es todo», es decir, los clientes son lo más importante para un negocio, por lo que, el personal debe de trabajar para satisfacer todas sus necesidades y deseos.

Calidad y mejora continua: la base del éxito en todo proceso en mejora continua, consiste en formar una adecuada política donde la calidad se defina con toda la precisión que se espera de los trabajadores; también de los productos y los servicios que se brindan a los clientes.

Sin embargo, para cimentar esta política, tiene que haber compromiso de todo aquel componente de una empresa, para tal caso deberá ser redactada y así poder ser aplicada en las actividades del personal en la organización.

Para que esta política funciones, será necesario que todo el personal tenga los conocimientos necesarios para dar con las exigencias de todos y cada uno de los clientes y así poder ofrecer productos y servicios de manera excelente y así puedan satisfacer o ir mucho más allá de las expectativas.

Para desarrollar el proceso en mejora continua, se debe seleccionar un grupo el cual debe estar conformado por trabajadores de diferentes áreas, pero principalmente que ocupen cargos distintos en cuanto a jerarquía.

La razón será conocer a fondo la compañía, para poder identificar todas las fortalezas que posee y reconocer las debilidades y a la vez trabajar en ellas.

La mejora continua en una obligación, un hábito constante, y así debe ser tomado por todo el personal. Por eso es muy importante que se lleve a cabo en busca del nivel máximo en cuanto a calidad y excelencia, de cumplirse estas exigencias la compañía resaltara entre todas las demás.

El ambiente/clima laboral repercute de manera significativa en sentimientos y emociones de los trabajadores. Es decir, si una empresa posee por característica un ambiente de trabajo en positivo, es decir, un lugar donde se fomenta la participación de todos, asegurara el logro y a constancia en alcanzar objetivos.

El interés que se despierta por el ambiente laboral, se da por el papel tan importante que juega en todo el sistema de aquellos que forman la organización, influyendo de manera directa en el modo que la organización se desenvuelve.

Para, Sánchez y Fernández (1996) se considera el inicio del estudio de Croft, estudio que se basa en el ambiente de instituciones escolares, pero antes de este se encuentra el trabajo de Lewin, como el precursor en el interés que enmarca lo social, dando como conclusión que la conducta se mueve en función de toda aquella interacción entre persona y ambiente.

En cambio, Cornell (1950) define el ambiente como las diferentes percepciones de las personas dentro de una organización, aunque este testimonio como tal, no se afianzo, sino hasta la década de los 60.

Likert (1986) dice que la reacciones en cualquier circunstancia van en función de cómo sea percibida esta, donde lo más importante es la forma en que se da y no como en realidad son.

A todo esto, Tagiuri (1968) lo define como “una cualidad que de manera relativa es perdurable en el tono interno de una compañía que es experimentada por sus integrantes y repercute de manera directa en su comportar.

En cuanto tipos de ambiente laboral existe el autoritario, donde lo principal es la jerarquía y no hay lugar para la flexibilidad. La confianza entre directiva y colaboradores es nula. En este tipo no hay un espacio creativo ni proactivo, la flexibilidad, desarrollo u opinión profesional tienen un límite. Las decisiones solo son tomadas por los altos cargos.

Ambiente laboral Paternalista: se caracteriza por estar presente en empresas bien estructuradas. Hay una relación directa entre altos cargos y subordinados, pero de manera protocolar. Existe comunicación y confianza bastante débil, el interés genuino por sus trabajadores no se ve reflejado en ningún aspecto, al igual que el otro tipo las decisiones son tomadas por la jerarquía más alta y es por eso que los trabajadores no se comprometen con la organización.

Clima laboral Consultivo: aquí si existe confianza entre la directiva y sus trabajadores, se considera su trabajo, se vela por el desarrollo profesional y se toma en cuenta las opiniones. Aquí también la toma de decisiones se da en la jerarquía, pero toma en cuenta argumentos y opiniones de sus trabajadores. El dinamismo y pro activismo se ven reflejados de manera constante y hay compromiso por parte del equipo.

Clima laboral Participativo: Aquí no hay jerarquías verticales, se puede decir que la empresa se construye en un ambiente más horizontal, hay confianza entre la directiva y el trabajo de sus colaboradores y sus opiniones son primordiales en la toma de decisiones, se trata de que las decisiones se tomen en conjunto buscando siempre el bien común, ya sea para el negocio y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

El ambiente laboral es medido por el departamento de recursos humanos ya que es el indicada para observar y valorar todo lo que acontece dentro de la empresa y así tomar decisiones para mejorarla.

Un ambiente laboral favorable permite la satisfacción y desempeño de sus trabajadores, para así poder desarrollar todo su potencial, cuando se determinan el estado de la satisfacción laboral es de gran ayuda para las empresas al detectar factores que influirán de manera directa en los resultados.

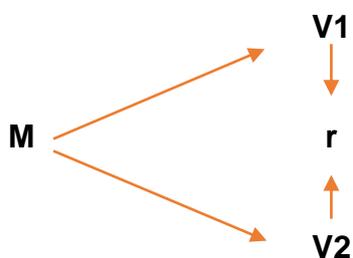
III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El siguiente estudio de investigación fue de tipo aplicada, porque se resolvió problemas determinados y planteamientos específicos, se enfocó y consolidó el conocimiento para lograr la eficiencia y eficacia en su desarrollo.

El diseño que se maneja es de índole No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo diferenciaban por la dimensión temporal o número de puntos en el tiempo, donde se recolectan los datos.

Figura 1:



M = Muestra

V1 = Liderazgo transformacional

V2 = Compromiso organizacional

r = Correlación

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Mejora continua

La mejora continua se definió como una obligación, un hábito constante, por lo que así fue tomado por todo el personal. Por eso fue muy importante que se llevara a cabo la búsqueda del nivel máximo en cuanto a calidad y excelencia, de cumplirse estas exigencias la compañía resaltara entre todas las demás.

Variable 2: Clima laboral

El ambiente/clima laboral se definió de manera significativa en sentimientos y emociones de los trabajadores. Es decir, si una empresa posee por característica, un ambiente de trabajo en positivo, es decir, un lugar donde se fomenta la participación de todos, asegura el logro y la constancia en alcanzar objetivos.

Definición operacional: La mejora continua será medida por el cuestionario, el cual será aplicado a todos los colaboradores de la empresa Adelta y se operacionalizo en tres dimensiones: Autorrealización, seguridad y fiabilidad.

Se definió operacionalmente que el clima laboral será medido por el cuestionario, el cual será aplicado a todos los colaboradores de la empresa Adelta, considerando que se divide en tres dimensiones las cuales son: Compromiso laboral, manejo de la empatía comunicacional y escenarios óptimos para el trabajo.

Los indicadores de la variable independiente de la dimensión autorrealización tales como: Satisfacción personal, habilidades adquiridas.

Indicadores de la dimensión, seguridad: Herramientas tangibles, condiciones óptimas.

Indicadores de la dimensión, fiabilidad: Compañerismo, confianza.

Los indicadores para nuestra variable dependiente, respecto a la dimensión compromiso labora son: Proactividad, compromiso de metas.

Indicadores de la dimensión manejo de la empatía comunicacional: Comunicación, comprensión.

Indicadores de la dimensión escenarios óptimos para el trabajo: Capacitaciones, motivación.

Escala de medición: De Intervalo.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población(N): Total de trabajadores de la empresa Adelta representaciones S.R.L. Se sabe que representan un grupo de 30 empleados.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la empresa Adelta representaciones S.R.L.

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años.

Muestra (n): Subconjunto total de población, dirigida para investigación de la empresa Adelta representación S.R.L

Muestra: 30 colaboradores.

Muestreo: Este estudio fue realizado con un muestreo no probabilístico, según, Cuesta (2009) los métodos del muestreo no probabilístico es aquella técnica cuyas muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos la misma oportunidad de ser elegidos a diferencia del muestreo probabilístico la muestra no probabilística no resulta de un proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente se seleccionan en función del criterio personal y las intenciones del investigador.

Se hace mención al total de la muestra, pero en dicho estudio ya antes mencionado se dispuso de un número limitado de colaboradores que podrán ser elegidos como muestra, por lo que no fue necesario aplicar formula.

3.4 Técnicas, instrumentos y recolección de datos

La técnica considerada en este estudio fue la encuesta, también se incluyó en la extracción los datos de sus sujetos y muestra anteriormente seleccionada, donde según, Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es aquella que da respuestas a los problemas en términos descriptivos, tras la recogida sistemática de la información, según el diseño establecido previamente para así asegurar el rigor obtenido de dicha información.

Se utilizó el cuestionario como instrumento, el cual nos sirvió para obtener información real de los colaboradores de la empresa Adelta representaciones S.R.L, y así se pudo determinar su situación actual en cuanto a la mejora continua y clima laboral de dicha empresa.

Sampieri (1997) según el autor el instrumento más utilizado es el cuestionario, consiste en el conjunto de preguntas, respecto a una o más variables sujetas a medición. Además, el escalamiento tipo Likert es a su vez utilizado para medir las actitudes.

Para la elaboración del cuestionario se consideró un total de 9 preguntas, donde las alternativas de respuestas se basaron en la escala de Likert de 5 puntos, la cual será validada mediante el Alfa de Conbrach, por un grupo de expertos en la materia.

Arias (2006) las técnicas de recolección de datos son formas distintas o diferentes maneras de obtener información ya que son medio materiales que se emplean para el almacenamiento y recolección de datos.

3.5 Procedimiento

Se estableció los pasos a seguir para la recolección de los datos y también los recursos empleados (Gonzales 2020).

Al aplicar el instrumento se utilizó una modalidad virtual, es decir plataformas digitales, encuestas virtuales como Google Forms, donde cuya participación fue autorizada por el representate de la empresa Adelta representaciones S.R.L.

3.6 Método de análisis de datos

Nuestro método de análisis fue descriptivo, según, Lahitte (1981) el método de análisis descriptivo constituye una herramienta de dimensión teórico - metodológica que se aplica a distintos cambios disciplinares. Para sistematizar la recolección de datos se usó diferentes tipos de Software, como SPSS, Microsoft Office Excel.

Campo y Oviedo (2018) así se corrobora la confiabilidad a través del coeficiente alfa, en donde los valores de resultados tendrán que ser por encima de 70, sin embargo, cuando su elaboración sea reciente se situara por encima de 50.

3.7 Aspectos éticos

Rojas (2005) dijo que la ética es un todo racional y que a su vez comprende los valores morales, de esta manera se convierte en una herramienta para la investigación de la integridad, de este modo la ética cuenta con principios básicos como, todos aquellos que involucren a seres humanos, por ejemplo: el respeto por las personas y la vida, la beneficencia y la caridad, la justicia y la equidad.

Por esto dijo, investigadores y actores tendrían que ser más éticos. Ya que, a trabajar con personas o animales, sus ases de valores deberán estar bien cimentadas para poder realizar procedimiento correctos y adecuados con el fin de evitar el daño al ser vivo. Para ello se establecieron contratos sociales que van entre los investigadores, que cuenten con códigos profesionales de ética y que tengan por finalidad resaltar la mejor conducta profesional posible (Komic, Marusic 2015).

De manera individual los datos procesados por el investigador fueron netamente obtenidos de una fuente directa y parte en la solución planeada por el investigador del mismo modo, los derechos que competen al autor fueron acatados de manera estricta, todo esto mediante la normativa APA, y las distintas fuentes bibliográficas considerada para el estudio.

En cuanto al nivel corporativo se respetó la privacidad de la empresa y todo lo concerniente a su información de carácter privado y no fueron publicados para poder resguardar la confidencialidad de estos.

IV. RESULTADOS

Objetivo General. Determinar la relación de la mejora continua y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L

Tabla 1. Correlación entre Mejora Continua y de Clima Laboral.

Correlaciones

			MEJORA_ CONTINUA	CLIMA_LABO RAL
Rho de Spearman	MEJORA_ CONTINUA	Coeficiente de correlación	1.000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación	,740**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación: Mediante los resultados adquiridos en la tabla 1 se logra apreciar que la correlación de Rho Spearman obtenida es igual a 0.740, con un nivel de significancia bilateral 0.000, por lo que denota una correlación positiva fuerte, por esta razón aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

Hi= Existe una relación entre la mejora continua y el clima laboral en la empresa para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa 2022.

Ho= No existe una relación entre la mejora continua y el clima laboral en la empresa para los colaboradores de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa 2022.

Objetivo Específico 1. Estimar la relación entre la autorrealización y el clima laboral de la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Tabla 2. Correlación entre Autorrealización y Clima laboral.

Correlaciones

			AUTORREALI ZACION	CLIMA_ LABORAL
Rho de Spearman	AUTORREALIZACI ON	Coeficiente de correlación	1.000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación	,536**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación: Mediante los resultados adquiridos en la tabla 2 observamos que la correlación fue de 0,536, con un nivel de significancia bilateral 0.000, por lo que denota una correlación positiva moderada, por esta razón determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

Objetivo Especifico 2. Identificar si existe relación entre la seguridad y clima laboral dentro de la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Tabla 3. Correlación entre Seguridad y Clima laboral.

Correlaciones

			SEGURIDAD	CLIMA_LABORAL
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación	,383**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación: Mediante los resultados adquiridos en la tabla 3 donde se aprecia la correlación de Spearman, observamos que el resultado de dicha correlación fue 0.383, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, deduciendo que existe relación entre la dimensión seguridad y clima laboral, por ello se asevera una relación débil, por este motivo determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

Objetivo Especifico 3. Establecer la relación entre la fiabilidad y el clima laboral en la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Tabla 4. Correlación entre Fiabilidad y Clima laboral.

Correlaciones

			FIABILIDA D	CLIMA_LABOR AL
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación	,796**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación: Mediante los resultados adquiridos en la tabla 4 observamos que la correlación fue de 0,796, con un nivel de significancia bilateral 0.000, por lo que denota una correlación positiva fuerte, por esta razón determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

La presente discusión se realiza atendiendo los objetivos inmersos en esta investigación. El 70% de los encuestados señaló que efectivamente existe una marcada relación entre la mejora continua y el clima laboral dentro de Adelta representaciones S.R.L.

Llegamos a este punto haciendo uso de la prueba de correlación Rho de Spearman, obteniendo un nivel de significación de 0.000, por lo que se concluye que existe una mediana correlación entre dichas variables. El resultado nos permite determinar la correlación entre V.I Clima laboral y V.D Mejora continua, luego de refutar la hipótesis H_0 y H_1 para hallar el objetivo común: Determinar la relación entre mejora continua y clima laboral en Adelta representaciones S.R.L, Arequipa, 2022, por lo que existe una correlación media entre las dos variables, lo cual indica que es medianamente significativa por consecuencia se define rechazar la hipótesis nula H_0 : No existe relación entre la mejora continua y el clima laboral en la empresa Adelta representaciones S.R.L y se acepta la H_1 hipótesis de trabajo: Existe una relación entre la mejora continua y el clima laboral en la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Los resultados obtenidos poseen una gran similitud hallada en el estudio de las investigaciones de los autores Carrasco (2019) y Uculmana (2017) quienes concluyen y confirman en sus estudios que la hipótesis alternativa propuesta, afirma la existencia de una correlación positiva alta entre la variable independiente clima laboral y la variable dependiente mejora continua.

En vista de lo expuesto con anterioridad, consideramos tener en cuenta a dos de los autores más destacados y a sus respectivas teorías con relación a las variables mencionadas con la única finalidad de profundizar en el significado de las variables en mención; donde Zubia, Brito y Ferreiro (2018) se refiere a la mejora continua como el ser competitivo y poner en práctica mejoras constantes para sus procesos de producción. Creando un buen entorno laboral se optimizarán los resultados en

la calidad del servicio para así poder superar las expectativas, pero principalmente las necesidades del cliente.

Por otro lado González, Mogrovejo y Monserrath (2013) afirman que el clima laboral es un factor determinante a la hora de obtener una mejor visión en relación a la percepción que tienen los trabajadores, y de este modo hallar las falencias dentro de la empresa, esto quiere decir que no debería existir una optimización en los resultados en tanto el ambiente del proceso no sea el más óptimo.

De lo estudiado en dichas investigaciones se deduce que la satisfacción del cliente está estrictamente ligado al correcto funcionamiento de ambas variables, ya que la satisfacción no representa otra cosa más que la medición de la respuesta que los consumidores poseen con respeto al producto o servicio determinado. Las calificaciones deberán servir como referente para así poder mejorar el servicio que se ofrece, conociendo a detalle las necesidades el cliente.

En cuanto al objetivo específico 1: Estimar la relación entre la autorrealización y el clima laboral de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022, obteniendo un nivel de significancia de 0.000, denota una correlación positiva moderada, donde se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, por esta razón determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula, dicho resultado posee una gran similitud con la investigación realizada por Carrasco (2019) donde dice que la autorrealización consiste en el logro constante y eficiente de los objetivos y aspiraciones.

Según el estudio realizado notamos que al conseguir esto la sensación gratificante de los resultados obtenidos durante el proceso es mayor.

Este concepto citado por el autor, se encontraba vigente desde la antigua Grecia y según, él mismo, fue introducido y acuñado por Kurt Goldstein como un organismo teórico. Todo esto nos indica y hace referencia a la puesta en práctica del potencial de un trabajador. En palabras de Goldstein, la motivación y los objetivos eran un impulso básico para realizarse asimismo todo lo que se pueda. Lo que conocemos

como el impulso hacia la autorrealización, la cual debe prevalecer como la motivación verdadera de esta práctica.

Tenemos como objetivo específico 2: Identificar si existe relación entre la seguridad y clima laboral dentro de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, mediante los resultados obtenidos en la tabla 3 donde apreciamos la correlación de Rho de Spearman, observamos que el resultado de dicha correlación fue de 0.383, con un nivel de significancia de 0.000, deduciendo que existe relación entre la dimensión seguridad y clima laboral, por ello se asevera una relación de correlación débil, y determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula, asimismo dicho resultado tiene una gran similitud con Uculmana (2017) donde determina la existencia de un vínculo positivo medio entre la dimensión seguridad y la variable clima laboral.

Este concepto es altamente vinculado a la confianza y a la prevención, donde el sentido estricto podría variar dependiendo en el campo desde el cual se le aborde, este autor habla de un sentido general, dice que la seguridad es un campo de estudio interdisciplinario donde nos centramos en la evaluación, la gestión y la prevención de los riesgos en materia humana, ambiental y también de otras índoles, esto quiere decir que este punto consiste en contener lo más posible los riesgos y mantenerlos dentro de los niveles normales y aceptables, ya que debemos tener presente que el riesgo jamás podrá ser eliminado en su totalidad y bajo ningún contexto.

Con relación al objetivo específico 3: Establecer la relación entre la fiabilidad y el clima laboral en la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022, Mediante los resultados adquiridos en la tabla 4 observamos que la correlación fue de 0.796, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, por lo que denota una correlación positiva fuerte, por esta razón determinamos aceptar la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula, estos resultados tienen semejanza con la investigación de González, Mogrovejo y Monserrath (2013) el autor concluye que uno de los objetivos principales es elevar la eficiencia, fiabilidad y satisfacción de los trabajadores, pero eso dependerá mejorar el ambiente laboral, aquí el autor

remarca que la fiabilidad es la posibilidad de que una empresa o rubro cumpla con absolutamente todas las características para las cuales fue creado, para ello debe cumplirse en circunstancias específicas, pero principalmente por un lapso de tiempo determinado, en definitiva es una palabra que define que algo tenga un funcionamiento bien probable, inclusive bajo condiciones operativas específicas como la presión, la tensión y un entorno laboral no favorable.

De este modo podemos definir que la fiabilidad no es más que el resultado de una buena cultura empresarial, aprovechado al máximo todo el conocimiento del potencial interno, creando así equipos capaces de entenderse y avanzar.

En cuanto al estudio de los objetivos ya mencionados podemos concluir que el logro de un nivel sobresaliente en materia clima laboral no es más que un proceso resultado de la mejora continua, y todo ello implica el compromiso de los líderes y equipo de trabajo, ya que al entregar resultados con una metodología en positivo se motiva a los equipos a superarse, incluso desde la posición de la alcanzada, por lo que un ambiente positivo en el lugar de labores automáticamente crea una atmosfera de motivación, superación y entusiasmo en el rendimiento de cada uno de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Este trabajo de investigación concluyó analizando y determinando la relación de la mejora continua y clima laboral por cada una de las experiencias de los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, utilizando como herramienta el cuestionario y la prueba de correlación de Rho de Spearman.
2. La oportunidad de mejora observada indirectamente de los resultados de confiabilidad, es la comunicación entre la alta gerencia y los empleados, en vista que se ha comprobado científicamente que esta variable no se encuentra en un nivel adecuado según la percepción de los trabajadores de las diferentes áreas que fueron encuestados.
3. Al mejorar esta variable se obtuvo una mejora de la comunicación entre los integrantes del equipo de trabajo, lo que finalmente beneficio a todos los integrantes de la empresa, a la vez se identificó las fortalezas y debilidades ofreciendo así una herramienta para medir el nivel de superación y confiabilidad en el sistema de trabajo.
4. Esta investigación permitió analizar la percepción que tienen los trabajadores de Adelta Representaciones S.R.L, con respecto a la mejora continua y al clima laboral para el desarrollo de sus actividades, la misma que tiene un coeficiente de correlación de 0.740, sobre un valor máximo de 1.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos de la presente investigación nos llevan a invitar a los gerentes de las diferentes áreas para tomar la decisión e implementar este análisis en sus gerencias a cargo, supervisados y acompañados en todo momento por el departamento de Administración y Recursos Humanos de la empresa.
2. Se recomienda la implementación de la planificación, la organización, y a su vez el control como parte de los procesos administrativos que permitirán trazar metas en la institución. De este modo tendremos como piezas fundamentales la coordinación y el desarrollo de cronogramas para una mejor comunicación y liderazgo por parte de los trabajadores y así poder abordar problemas de una manera adecuada y dar solución en beneficio de los clientes.
3. Se plantea la mejora en el control del capital humano en la empresa Adelta Representaciones S.R.L, mediante el uso correcto de un organigrama que permita a los trabajadores desempeñar sus funciones de una manera óptima y adecuada, dándoles oportunidad de crecimiento y satisfacción laboral.
4. En cuanto al control interno es recomendable mejorar las operaciones, la agilización de procesos y la optimización de los controles de la empresa, ya que esto permitirá mejorar la eficiencia en gestión administrativa por encontrarse estrechamente relacionadas una de la otra, también se pudo observar a través de la encuesta realizada que la gestión administrativa merece un replanteo en sus funciones y establecer un adecuado plan de control y dirección.

REFERENCIAS

- ÁLVAREZ V, SHIRLEY V. (2019). Culture and organizational climate as relevant factors in the effectiveness of the ophthalmology institute.
- ARÉVALO, F., CASTILLO, P., AGUAYO, J., HERNÁNDEZ, R., LEÓN, A., & MARTÍNEZ, C. (2018). Las 5's como herramienta para la mejora continua en las empresas. *Revista Iberoamericana deficiencias*, 296-304.
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200888.pdf>
- BARROS, M., & MONSERRATH, P. (2013). Propuesta de Plan de Mejora de Clima Organizacional a los empleados de la compañía de seguros Generali SA Sucursal Cuenca.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3180?locale=es>
- BECERRA GONZALES, A. D. R., & ALAYO GÓMEZ, R. D. (2014). Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa Agroindustrias Kaizen.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1258>
- BELLO GONZÁLEZ R, SEGredo PÉREZ AM, MARTIN LINARES X. (2017). Organizational Climate in the "José Leonardo Chirino" Ophthalmological Center. Anzoategui State. Bolivarian Republic of Venezuela. Havana: National School of Public Health.
- CRUZ CORDERO, A. N. (2021). Análisis de los procesos de cambio organizacional de la empresa Plásticos del Ecuador SA y su gestión de mejora continua.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16955>
- DOLZANI, B. S. (2015). Plan de mejora continua como solución a la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral (Bachelor's thesis).
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13178>

GONZÁLES REY, C. M. (2022). Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6599/T061_46615651_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GARCÍA M, BEDOYA M. (2017). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle [tesis]. Cali: Universidad del Valle.

GARCÍA SOLARTE M. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU DIAGNÓSTICO. (2017). Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle, Colombia. Cuadernos de Administración;(42):43-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

GARRIDO, Y. & ESCORCIA, O. D. (2022). Evaluation and proposal for transformation of the organizational culture of the company Coremar Compañía de Services Portuarios S.A.S., for the continuous improvement of innovative performance. [Project applied]. UNAD Institutional Repository.

GESTAR. (2015) Variables para estudiar el Clima Organizacional.

GUEVARA ACOSTA, R. A. (2022). Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en el servicio de transporte de la empresa Perú Bus Internacional SA en Lima 2021.
<https://hdl.handle.net/11537/29586>

IBARRA IBARRA, M. E. (2019). Programa de mejora continua del clima laboral del personal docente y administrativo de una unidad educativa del Guayas. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41819>

JIMÉNEZ CANGAS L. (2018). Modelo de integración docencia-servicio para el cambio organizacional en instituciones de salud [tesis]. La Habana: Facultad de Salud Pública.

- LA ROSA CRUZ Y, SEGREDO PÉREZ AM, MARTIN LINARES X. (2018). Clima Organizacional en un Centro Oftalmológico. Estado Sucre. República Bolivariana de Venezuela. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- MAISCH MOLINA E. (2015). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/opciones.htm>
- MÁRQUEZ MORALES N. (2016). Change strategy in primary health care institutions. Rev Cubana Med Gen Integral.
- MEZA-DE LOS COBOS, S., MORGAN-BELTRÁN, J., & DÍAZ-NIETO, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. Desarrollo Gerencial, 11(1), 9-32.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3010>
- MONTIJO-VALENZUELA, E. E., CANO-MARTÍNEZ, O. E., & RAMÍREZ-TORRES, F. (2020). Implementación de mejora continua de los procesos del área de mantenimiento en servicios de la industria manufacturera electrónica. Científica, 24(1), 59-65.
<https://www.redalyc.org/journal/614/61461508007/61461508007.pdf>
- MORENO PEREA, S. I., & PEREZ SANCHEZ, E. O. (2018). Interpersonal relationships in the work environment of the technological university of Chocó Diego Luis Córdoba. CES Law Magazine, 9(1), 13-33.
- MÜLLER LARREA, J. (2018). Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz (Doctoral dissertation).
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20792/TE-1324.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- NAZARENO GRACIA, I. P. (2019). Propuesta de mejora continua mediante la metodología 5S en la bodega de mantenimiento de la Empresa Indassistance SA (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45657/1/NAZARENO%20GRACIA%20OIRADA%20PIEDAD.pdf>
- PALACIO RAMÍREZ, M. G. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa, 2015. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7362>
- PÉREZ PEREA L, SOLER CÁRDENAS SF, DÍAZ HERNÁNDEZ L. (2018). Work environment in university polyclinics. Higher Medical Education.
- PIÑA LOYOLA N, SEGredo PÉREZ AM. (2017). Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zárate" de la Provincia de Cienfuegos La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- PULIDO-GARZÓN, A., GUERRERO-JULIO, M., & CELIS-PATIÑO, Y. (2019). Impact of human relations on the competitiveness of associations. *UIS Engineering Magazine*, 18(1), 61-71.
- RAMÍREZ, K. A., & ÁLVARO, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- RUIZ CÁRDENAS, D. (2017). Fatiga Laboral y la Mejora Continua del Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima, año 2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8783>

- SALVATIERRA RON, W. L. (2016). Analysis of the work environment in a Guayaquil public company (Master's thesis, University of Guayaquil Faculty of Administrative Sciences).
- SEGREDO PÉREZ, A. M. (2016). Organizational climate in change management for the development of the organization. Cuban Journal of Public Health, 39(2), 385-393.
- SEGREDO PÉREZ AM, REYES MIRANDA D. (2015). Organizational climate in public health. General considerations. Medical Scientific Mail of Holguín;8(3).
- SEGREDO PÉREZ AM, PÉREZ PEREA L. (2017). Organizational Climate in the development of Organizational Systems. INFODIR. 4
- SEGREDO PÉREZ AM. (2015) Perception of Organizational Climate by Directors of polyclinics. Cuba. Medical Scientific Mail of Holguín.
- SEGREDO PÉREZ AM. (2016). Clima organizacional y control interno. En: López Puig P, editor. Multimedia para el desarrollo del Control Interno en el Ministerio de Salud Pública y sus entidades subordinadas. La Habana: CEDISAP.
- SORIA RESÉNDEZ, A. C., PEDRAZA MELO, N. A., & BERNAL GONZÁLEZ, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. Acta universitaria, 29. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100198&script=sci_abstract
- SUAREZ AGUILAR, E. L. (2020). Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41035>

VERA CAMPUZANO, N., & SUÁREZ CAICHEB, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista universidad y sociedad*, 10(1), 180-186.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en

ZAMBRANO-VALDIVIESO, O., & ALMEIDA-SALINAS, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 10(2), 83-102.

<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033>

ZAMORA, (2019) “Análisis del uso de las TIC’s en la Gestión Administrativa, de la Dirección Distrital 24D02.” Tesis (Maestría en Administración de la Educación). La libertad, Ecuador: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración de la Educación.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45589?show=full>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente (V.I): Mejora continua	La mejora continua es un proceso que describe de manera casi perfecta lo que es la verdadera esencia de la calidad, y refleja claramente lo que las empresas deberían de hacer si buscan ser verdaderamente competitivas a lo largo del tiempo.	La mejora continua será medida por el cuestionario, el cual será aplicado a todos los colaboradores de la empresa Adelta representacion es S.R.L	Autorrealización	Satisfacción personal	Intervalo
				Habilidades adquiridas	
			Seguridad	Herramientas tangibles	Intervalo
				Condiciones optimas	
			Fiabilidad	Compañerismo	Intervalo
				Confianza	
Variable dependiente (V.D): Clima laboral	El clima laboral influye de manera significativa en los sentimientos y emociones de los empleados. Cuando una empresa tiene por característica tener un ambiente de trabajo positivo, es decir, un lugar donde se fomenta la participación de todos y cada uno de los trabajadores, el compañerismo y la cultura de organización, puede asegurar el logro constante de objetivos.	El clima organizacional será medido por el cuestionario, el cual será aplicado a todos los colaboradores de la empresa Adelta representacion es S.R.L	Compromiso laboral	Proactividad	Intervalo
				Compromiso de metas	
			Manejo de la empatía comunicacional	Comunicación	Intervalo
				Comprensión	
			Escenarios óptimos para el trabajo	Capacitaciones	Intervalo
				Motivación	

Anexo 02 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

CARRERA: CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

TEMA: Mejora continua y clima laboral para el personal de la empresa DELTA representaciones S.R.L, Arequipa 2022.

INTRUCCIONES:

La respuesta del cuestionario que tiene en sus manos, servirá para conocer la influencia del ambiente y clima laboral de la empresa Delta Representaciones. Por eso es necesario que conteste TODAS las preguntas.

Se trata de un cuestionario ANONIMO, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos específicos establecidos en la investigación. Ni la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada. La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso le pedimos que responda con sinceridad cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y siga las instrucciones de cada una de ellas. Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describa mejor su situación.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal para la persona que trabaja en esta evaluación, por ende, asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e información personal, los cuestionarios se destruirán una vez se coordinen los aspectos correspondientes.

Muchas gracias por su colaboración.

Por favor, lea detenidamente y marque con un “X”

El significado de cada número es:

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

Variable dependiente (V.D): Mejora continua						
CUESTIONARIO		1	2	3	4	5
Dimensión: Autorrealización						
1	Existe una buena organización en mi área para lograr los objetivos de Adelta.					
2	Mis funciones están alineadas con mis experiencias y habilidades.					
3	Puedo aplicar mis habilidades y experiencia en mi puesto de trabajo actual.					
Dimensión: Seguridad						
4	Mi espacio de trabajo es el adecuado para poder cumplir mis funciones.					
5	Adelta me ha brindado los recursos, herramientas y equipos que necesito para realizar correctamente mis funciones (uniforme, epps, etc.).					
6	Las recomendaciones de Seguridad y Salud han sido oportunas para realizar mi trabajo.					
Dimensión: Fiabilidad						
7	Mi líder inmediato me felicita cuando hago un buen trabajo.					
8	Me siento totalmente comprometido con Adelta y con mis compañeros de trabajo.					
9	Si me ofrecen un trabajo en otra empresa con las mismas condiciones laborales y beneficios, seguiría trabajando en Adelta.					

Variable independiente (V.I): Clima laboral						
CUESTIONARIO		1	2	3	4	5
Dimensión: Compromiso laboral						
10	Me siento identificado con la cultura y valores de Adelta.					
11	Siento el apoyo de mi equipo día a día.					
12	Mi líder inmediato me comunica de forma clara cuales son mis objetivos en la empresa.					
Dimensión: Manejo de la empatía comunicacional						
13	Puedo proponer diferentes maneras de hacer las cosas para alcanzar los objetivos de mi área.					
14	Siento que mis ideas son tomadas en cuenta.					
15	Siento que tengo las mismas oportunidades que mis compañeros.					
Dimensión: Escenarios óptimos para el trabajo						
16	Me siento motivado a dar todo de mí en el trabajo.					
17	Me siento empoderado para proponer cambios que beneficien a Adelta.					
18	Tengo oportunidad de crecimiento profesional en Adelta.					

ANEXO 3. Validez de los instrumentos de recolección de datos.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAVEZ VERA, KERWIN JOSE

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : DOCTOR EN GERENCIA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Garcia Lopez, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MEJORA CONTINUA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA CONTINUA.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA CONTINUA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022

Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAVEZ VERA, KERWIN JOSE

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : DOCTOR EN GERENCIA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): García López, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD EL INSTRUMENTO ES APLICABLE
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47


Dr. Kerwin José Chávez Vera

 C.E. 003058624

 Docente Investigador®

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paredes del Águila, Jardiel
 Institución donde labora : Docente en la Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Garcia Lopez, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MEJORA CONTINUA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA CONTINUA .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA CONTINUA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022


 MBA JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Reg. CLAD N° 56472



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paredes del Águila, Jardiel

Institución donde labora : Docente en la Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): García López, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAO N° 36472

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rocha Miranda, Andree José
 Institución donde labora : Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A
 Especialidad : Asuntos públicos y Comunitarios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Garcia Lopez, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MEJORA CONTINUA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA CONTINUA .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA CONTINUA .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rocha Miranda, Andree José
 Institución donde labora : Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A
 Especialidad : Asuntos públicos y Comunitarios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): García López, Jessebell Rossy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Arequipa, 20 de Setiembre del 2022



ANEXO 3. Consentimiento informado.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Arequipa, 14 de Julio del 2022

Señora:

Gonzales Tapia, Verónica Adela

Gerente General de Adelta Representaciones S.R.L.

ASUNTO: Solicito autorización para realizar mi proyecto de investigación.

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de Jessebell Rossy García López. Bachiller en la carrera de Administración.

Que, siendo bachiller solicito me pueda autorizar para realizar mi proyecto de investigación "**Mejora continua y clima laboral para el personal de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa, 2022**", para lo cual nos comprometemos a cumplir con el respeto ético y de confidencialidad que usted establezca, con el propósito de contribuir con un aporte favorable a la organización.

Adicionalmente, para ejecutar dicha investigación requiero su firma de consentimiento para llevar a cabo mi proyecto de investigación

Sin otro particular, agradezco por a atención a la presente, me despido con las consideraciones más distinguidas

Atentamente,



García López, Jessebell Rossy

DNI 71992124



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Arequipa, 18 de Julio del 2022

CARTA DE CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION

Srta. Jessebell Rossy García López

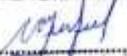
ASUNTO: Autorización para realizar el proyecto de investigación en la empresa Adelta Representaciones S.R.L.

Por medio del presente documento yo Verónica Adela Gonzales Tapia. Identificada con DNI 29565563 en mi cargo de Gerente General de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, con dirección Av. Mariscal Castilla 926. Mariano Melgar, Arequipa, otorgo la presente carta de consentimiento para la realización del proyecto de investigación titulado **"Mejora continua y clima laboral para el personal de la empresa Adelta Representaciones S.R.L, Arequipa,2022"**.

Tomando en consideración que se me ha explicado acerca de la finalidad de la evaluación, así como la confidencialidad y su uso solo con fines académicos, razón por la cual decido participar libremente.

Atentamente,

ADELTA REPRESENTACIONES S.R.L.


Verónica Gonzales Tapia

Verónica Adela Gonzales Tapia

Principal: Av. Mariscal Castilla 926 Mariano Melgar - Arequipa - Peru - Telfs. 054-452058 RPM #959868663, administracion@adelta.com.pe
Sucursal: Esq. Leoncio Prado Mz. 4 Lote 1 Semi Rural Pachacutec - Cerro Colorado - Telfs. 054-347548 RPM #971008824

Venta de Rero Industrial, Rero Conjugado, Panchas Negras Galvanizadas e Inox, Tubos Negros Electroalibados Galvanizados, Schedule 40 80 y Perfiles en general
Centro Autorizado de Corts



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MEJORA CONTINUA Y CLIMA LABORAL PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA DELTA REPRESENTACIONES S.R.L, AREQUIPA 2022", cuyo autor es GARCIA LOPEZ

JESSEBELL ROSSY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 18- 11-2022 21:16:07

Código documento Trilce: TRI - 0445868