



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Desarrollo de un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano
en la empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023**

Para obtener el Título Profesional de

Licenciado en Administración

Autor:

Vargas Palomino Grover ORCID: 0000-0001-9238-8847

Asesor:

Mg. Burmester Andreu Hans Federico Isaac ORCID: 0000-0002-4980-1154

Lima – Perú

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	www.davara.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

*A Dios por
brindarme la
vida, a mis papás
Krujer y Frida y
a toda mi familia
por darme la
fortaleza y
motivación para
concretar mis
metas.*

Agradecimiento

*Un
agradecimiento especial
a la Universidad Inca
Garcilaso de la Vega, a
mi asesor por darme la
oportunidad de concluir
mi carrera y por
guiarme en toda mi
formación profesional.*

Índice de Contenido

<i>Dedicatoria</i>	ii
<i>Agradecimiento</i>	iii
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	1
1.1. Datos generales	1
1.1.1. Razón social:	1
1.1.2. RUC:.....	1
1.1.3. Dirección:	1
1.1.4. Contacto:	1
1.2. Actividad principal:	1
1.3. Reseña histórica y realidad problemática	1
1.3.1. Reseña de la empresa:	4
1.3.2. Realidad problemática del área del estudio.....	4
1.4. Misión, visión y valores	6
1.4.1. Misión:	6
1.4.2. Visión:	6
1.4.3. Valores:	6
1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades	6
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8

2.1. Marco teórico general	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.2. Marco teórico específico.....	16
CAPÍTULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL.....	18
3.1. Contexto laboral – situacional	18
3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller.....	25
CAPÍTULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA	27
4.1. Desarrollo practico de los aportes del bachiller a la organización.....	27
4.1.1. Desarrollo del Caso	28
I. Introducción	28
II. Objetivo	29
III. Fundamento.....	30
IV. Metodología	31
A. Encuestas.....	31
B. Índice de motivación de los trabajadores	31
C. Efectividad de las políticas de Capacitación:	31
D. Criterios de evaluación.....	31
E. Muestra.....	32
F. Instrumento de recolección de la muestra	32
4.1.2. Aplicación y Análisis	34
A. Determinación del Alfa de Cronbach.....	34
B. Resultados de encuesta.....	35
C. Baremación de encuesta	46
a) Variable: Diagnóstico Organizacional.....	46
b) Variable: Recurso Humano	50
4.1.3. Registro y Estrategias para la mejora	54

A. Estrategias de mejora en la motivación de los trabajadores:.....	54
B. Mejora de la comunicación interna:	54
C. Programas de capacitación en liderazgo:	54
D. Estrategias de mejora en las políticas de capacitación:.....	54
E. Evaluación de la efectividad de los programas de capacitación:	55
F. Estrategias de mejora en la implementación de políticas:.....	55
G. Monitoreo y seguimiento cercano:.....	55
H. Evaluación de Resultados:	55
I. Retroalimentación y Participación de los Empleados:	56
J. Cultura Organizacional y Valores:.....	56
K. Comunicación Efectiva:	56
L. Aprendizaje y mejora continua:	56
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS.....	62
Carta de autorización de U&M Uniformes y Más S.A.C.	63
Datos Uniformes y Más S.A.C.	64
Datos de razón social	65
Imágenes de taller	66
Determinación de la confiabilidad del instrumento hallando el Alfa de Cronbach.....	67

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	5
Figura 2. Organigrama de U&M Uniformes y Más S.A.C.....	20
Figura 3. Diagrama del proceso, diagrama de operación y mapa del flujo de valor	22
Figura 4. Fórmula para hallar la muestra finita	32
Figura 5. Fórmula para determinar el Alfa de Cronbach.....	34
Figura 6. Gráfico de resultados de la pregunta 1	36
Figura 7. Gráfico de resultados de la pregunta 2	37
Figura 8. Gráfico de resultados de la pregunta 1	38
Figura 9. Gráfico de resultados de la pregunta 4	39
Figura 10. Gráfico de resultados de la pregunta 5	40
Figura 11. Gráfico de resultados de la pregunta 6	41
Figura 12. Gráfico de resultados de la pregunta 7	42
Figura 13. Gráfico de resultados de la pregunta 8	43
Figura 14. Gráfico de resultados de la pregunta 9	44
Figura 15. Gráfico de resultados de la pregunta 10	45
Figura 16. Baremo. Variable: Diagnóstico Organizacional	49
Figura 17. Baremo. Variable: Recurso Humano	53

Índice de tablas

Tabla 1. Personal de la empresa U&M Uniformes y Más S.A.C.....	21
Tabla 2. Maquinaria de U&M S.A.C.....	23
Tabla 3. Materia prima empleada.....	24
Tabla 4. Cuestionario de 10 preguntas sobre el diagnóstico organizacional de U&M S.A.C.	33
Tabla 5. Rangos de interpretación del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 6. Datos para la obtención del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 7. Resultados de la pregunta 1.....	36
Tabla 8. Resultados de la pregunta 2.....	37
Tabla 9. Resultados de la pregunta 3.....	38
Tabla 10. Resultados de la pregunta 4.....	39
Tabla 11. Resultados de la pregunta 5.....	40
Tabla 12. Resultados de la pregunta 6.....	41
Tabla 13. Resultados de la pregunta 7.....	42
Tabla 14. Resultados de la pregunta 8.....	43
Tabla 15. Resultados de la pregunta 9.....	44
Tabla 16. Resultados de la pregunta 10.....	45
Tabla 17. Variable: Diagnóstico Organizacional.....	46
Tabla 18. Intervalo de la encuesta.....	48
Tabla 19. Niveles de los intervalos.....	48
Tabla 20. Porcentaje de las categorías.....	48
Tabla 21. Variable Recurso Humano.....	50
Tabla 22. Intervalo de la encuesta.....	52
Tabla 23. Niveles de los intervalos.....	52
Tabla 24. Porcentaje de las categorías.....	52

Resumen

El objetivo de esta investigación es desarrollar un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa U&M Uniformes y Mas SAC, 2023, la cual se ubica en la ciudad de Lima. Además, se debe identificar cómo es el manejo de la motivación y cuáles son las políticas de capacitación. Se identificó qué tipo de maquinaria se utiliza y la materia prima empleada. Se evaluó el clima laboral del personal de las áreas que componen la empresa. La metodología empleada consistió en aplicar la técnica de la encuesta a una muestra de 92 trabajadores, sobre una población de 100. Se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas con alternativas en escala de Likert con 5 opciones. Se realizó la tabulación respectiva realizando el análisis con los resultados obtenidos, con los cuales se determinaron las conclusiones, dándose las recomendaciones para las mejoras a realizar. En este trabajo se desarrolló un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la Empresa U&M uniformes y MAS SAC, 2023. Se determinó que el personal no se siente motivado y no recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa. Asimismo, existe la percepción de que los productos que se fabrican no satisfacen las necesidades del consumidor.

Palabras clave: diagnóstico, Cronbach, motivación, capacitación, escala.

Abstract

The objective of this research is to develop an organizational diagnosis oriented to human resources in the company U&M Uniformes y Mas SAC, 2023, which is located in the city of Lima. In addition, it is necessary to identify how motivation is managed and what the training policies are. The type of machinery used and the raw material used were identified. The work climate of the personnel of the areas that make up the company was evaluated. The methodology used consisted of applying the survey technique to a sample of 92 workers, out of a population of 100. A 10-question questionnaire was developed with alternatives on a Likert scale with 5 options. The respective tabulation was carried out, carrying out the analysis with the results obtained, with which the conclusions were determined, giving the recommendations for the improvements to be made. In this work, an organizational diagnosis oriented to human resources was developed in the U&M Uniformes and MAS SAC Company, 2023. It was determined that the personnel does not feel motivated and does not receive the necessary training from the company. Likewise, there is a perception that the products that are manufactured do not satisfy the needs of the consumer.

Keywords: diagnosis, Cronbach, motivation, training, scale.

Introducción

El desarrollo de un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023 se ha planteado con la finalidad de presentar una investigación cuya finalidad es cumplir con los requerimientos del programa de suficiencia profesional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

La estructura inicia en el capítulo I donde se detalla la información general de la empresa, una reseña histórica y la realidad problemática existente al interior, diagnosticándola en sus distintas áreas con respecto a los operarios, la maquinaria, la producción y el producto final obtenido. Luego de analizar lo indicado se establece el problema general y los problemas específicos.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, donde se ha revisado antecedentes publicados en repositorios de universidades nacionales y extranjeras, los cuales fueron empleados para estructurar el trabajo. Se referencian también las citas respectivas de las tesis referenciales.

En el capítulo III se presenta el contexto laboral actual y la descripción de las actividades realizadas por el bachiller para desarrollar esta investigación.

En el capítulo IV se presenta la aplicación práctica, en la cual se desarrolla la estructura del trabajo hasta lograr el cumplimiento del objetivo general del estudio y los objetivos específicos, concluyendo con las conclusiones y recomendaciones para los fines que el caso amerite para la empresa.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

En el presente capítulo se presenta la información general, con datos resaltantes de la empresa, los cuales serán analizados. Se brinda los principales datos de la misma. Se definirá tanto el objetivo general y los objetivos específicos.

1.1. Datos generales

1.1.1. Razón social:

Uniformes y Más Sociedad Anónima Cerrada

1.1.2. RUC:

20602779875

1.1.3. Dirección:

Cal. Albert Einstein N° 173, Ate Vitarte

1.1.4. Contacto:

Aquiles Castro García

1.2. Actividad principal:

Confeción y elaboración de uniformes para entidades públicas y empresas privadas

1.3. Reseña histórica y realidad problemática

Con respecto a la empresa en estudio U&M Uniformes y Más SAC, donde se pudo observar varios problemas que han venido sucediendo año tras año, en el presente estudio se ha propuesto analizar el porqué de estas incidencias. Hasta el año 2019 la empresa tenía grandes ventas, contratos con empresas privadas e incluso con municipalidades, por lo que a mitad de año optaron por la compra de maquinaria moderna, como sublimadoras, cortadoras de telas y remalladoras, por lo que la empresa tuvo que realizar un fuerte préstamo bancario. Al terminar el primer trimestre del año 2020 comienza la etapa de emergencia sanitaria del Covid-19, por lo que tuvo que suspender sus actividades por tres meses, y posterior a eso solo pudo contratar a la tercera parte de trabajadores ya que las ventas habían caído abruptamente, no pudiendo pagar las cuotas del préstamo al banco. Esta situación se prolongó hasta inicio del 2021, ya que, para el segundo semestre de dicho año, recién se incrementaron las ventas, por lo que la empresa pudo contratar al total de los trabajadores a los cuales se les había suspendido. Es así que uno de los primeros problemas del tipo organizacional es la falta de espacio en el área de operaciones donde los

trabajadores tienen menos de 20 metros cuadrados de espacio para laborar correctamente y producir de manera eficiente. Se ha visto incluso que hasta 3 personas operan la misma máquina de cortar telas.

El incremento de la nómina de la empresa durante estos últimos meses, implica un incremento de la masa de empleados, especialmente en el área de producción, y, si no se encuentran debidamente capacitados, no podrán asumir nuevas labores encomendadas por sus jefes de área.

Es así que en la empresa U&M Uniformes y Más SAC encontramos el segundo problema, que es la falta de capacitación, ya que, como se ha dicho, se han contratado más personal por encima de los puestos reales y jefes de diferentes estaciones de producción. Haciendo una breve indagación con algunos trabajadores, solamente reciben una capacitación al año, lo cual ellos consideran que no es suficiente.

Otro aspecto que podemos mencionar es que, en la unidad de Recursos Humanos, no cuentan con una base de datos de sus empleados, con un sistema de reclutamiento actualizado, así tampoco un control de horas y herramientas estratégicas para el ciclo de vida del recurso humano vigente.

Haciendo un paréntesis con respecto a las organizaciones privadas, hoy en día vienen experimentando situaciones negativas en su crecimiento y la preocupación es cada vez mayor debido a que muchas de estas empresas recién están adecuándose al nuevo sistema de trabajo para satisfacción de los clientes y esto requiere la atención necesaria de parte de los administradores o empleadores, es así que las empresas privadas en sus operaciones comerciales presentan diferentes problemas, las mismas que debe ser observadas y analizadas para solucionar estos aspectos, los cuales no ayudan en cumplir sus metas y objetivos. La empresa “U&M Uniformes y Más SAC.” es una organización limeña con una vigencia en el mercado mayor a 20 años, los cuales han sido dedicados al delineado y creación de prendas formales para empresas, En particular, en cuanto al liderazgo en la confección de las prendas y accesorios, menciona que, en el ciclo vital de la organización, algunos trabajadores se quejan de sus jefes diciendo que los menosprecian y los ven como herramientas para originar el lucro para los propietarios de dichas empresas. La capacidad de las personas no es considerada y esto repercute en su interior.

La resistencia al cambio también se debe a la falta de motivación, lo cual genera que las personas que trabajan en esta empresa productora de uniformes tengan temor de utilizar las habilidades para gestionar el talento humano y de esa manera incrementar la productividad. Esto se combina con la falta de liderazgo por parte del gerente y sus estrategias aplicadas, que en su momento dieron resultados; pero en este momento no son suficientes, por lo que es necesario un diagnóstico organizacional.

Además, la retroalimentación positiva y el reconocimiento del progreso de los empleados será el mejor incentivo para que ellos puedan explotar sus habilidades en sus respectivas áreas.

Habiendo expuesto los problemas más relevantes que aquejan a la actual organización exponemos los siguientes problemas para nuestra investigación:

Problema General:

- ❖ ¿De qué manera el desarrollo de un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano será óptimo a la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023?

Problema Específicos:

- ❖ ¿Cómo es el manejo de la motivación en los trabajadores dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023?
- ❖ ¿Cuáles son las políticas de capacitación dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023?

1.3.1. Reseña de la empresa:

La empresa U&M Uniformes y Más SAC, empezó sus operaciones en el año 2001, dedicándose al diseñar y confeccionar uniformes para el sector turístico en lo que a hospedaje se refiere, entidades sanitarias, empresas dedicadas al rubro alimenticio y entidades en materia de seguridad. Cuenta con personal con alta calificación en las funciones que desempeña, brindando a los clientes toda su sapiencia para que encuentren en la empresa no solo el servicio de la confección de sus uniformes sino también la asesoría personalizada en cuanto a imagen para sus empresas. Se distingue de la competencia por su gran interés en la calidad, la entrega puntual, la creatividad de sus diseñadores y la dedicación, usando las mejores materias primas, brindando atención para lograr la total satisfacción del cliente.

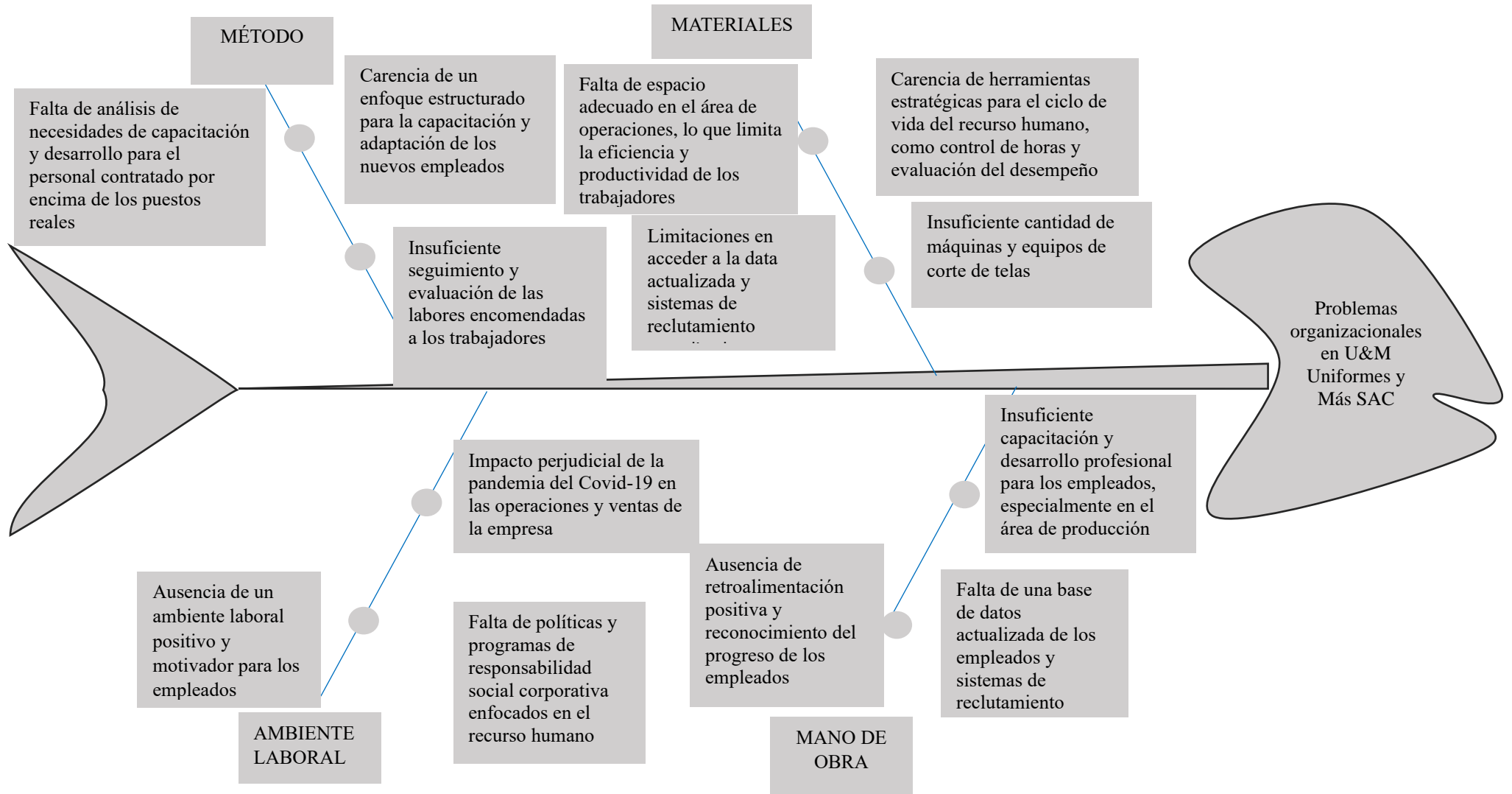
1.3.2. Realidad problemática del área del estudio

Este trabajo se enfoca en el diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la Empresa U&M Uniformes y Más SAC – 2023. La realidad problemática del área del estudio se expuso en el punto 1.3 haciendo énfasis en la motivación y capacitación del talento humano.

En la siguiente figura se detallan los múltiples problemas observados al interior de la empresa en sus distintas áreas de trabajo. Se expone lo observado en el Gráfico de Ishikawa en donde se indican las razones que originan los problemas organizacionales en U&M Uniformes y Más SAC considerando 4 aspectos para su determinación:

- ❖ Método
- ❖ Materiales
- ❖ Ambiente laboral
- ❖ Mano de obra

Figura 1. Diagrama de Ishikawa



1.4. Misión, visión y valores

1.4.1. Misión:

- ❖ “Proveer uniformes a hoteles, restaurantes, clínicas y hospitales, industrias alimenticias y empresas en general, contando con personal altamente calificado, diferenciándonos con la competencia por la calidad, puntualidad, creatividad y mucha dedicación, usando las mejores materias primas y todo nuestro empeño para lograr la total satisfacción de nuestros clientes”.

1.4.2. Visión:

- ❖ “Brindar un servicio de clase mundial en la elaboración y confección de uniformes para oficinas y empresas industriales especializadas en logística, comprendiendo las necesidades de los clientes”.
- ❖ “Posicionar la imagen de U&M Uniformes y Más SAC como líder, promoviendo el desarrollo de los mercados en los que participamos”.
- ❖ “Contar con el mejor equipo de colaboradores y velar por su desarrollo”.
- ❖ “Proveer un crecimiento rentable acorde a las expectativas de los accionistas”.

1.4.3. Valores:

- ❖ “Confianza: Cumplimos puntualmente con los compromisos adquiridos”.
- ❖ “Honestidad: Somos congruentes entre lo que pensamos, decimos y actuamos hacia el bien común”.
- ❖ “Lealtad: Nos identificamos con la empresa y trabajamos con amor, pasión, alegría y compromiso”.

1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades

El bachiller, para desarrollar el presente trabajo está enfocado en el estudio prioritario de las áreas de operaciones y comercialización, ya que son los departamentos donde se encuentra mayoritariamente el personal de la empresa.

1.5.1. Objetivo general

- ❖ Desarrollar un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la Empresa U&M Uniformes y Más SAC -2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar cómo es el manejo de la motivación de los trabajadores dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023.
- ❖ Determinar cuáles son las políticas de capacitación dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Se hace alusión a trabajos anteriores sobre el tema de diagnóstico organizacional, publicados a través de tesis de universidades nacionales y extranjeras. Estos referentes sirven para una correcta estructuración del estudio y para su respectivo análisis.

2.1. Marco teórico general

Esta es una proyección general del diagnóstico institucional dentro del marco de la teoría de modernización de sistemas. Las empresas, entidades y organizaciones de cualquier tipo que quieran ser eficientes y productivas deben recurrir al diagnóstico institucional como ejercicio de autocrítica y autodescubrimiento. Encontrarás las tácticas y definiciones más relevantes que te permitirán abordar el diagnóstico de los procesos organizacionales. Se ofrecen aspectos teóricos: fundamentos del diagnóstico, importancia del diagnóstico institucional, patrones de estudios. Muestra las dimensiones del diagnóstico institucional: diagnóstico de tiempo, cultura y ambiente organizacional y diagnóstico del proceso. (Dibildox y Combeller, 2021)

La cultura institucional es primordial para obtener una ventaja competitiva. Cada institución desarrolla su propia cultura única y distintiva que la distingue de sus competidores. (Beraud et al., 2022)

La finalidad general de este texto es gestionar el talento y el grado de conocimiento de las personas en relación con el aprendizaje (educación) con la finalidad de realizar un cambio en las organizaciones, logrando que haya colaboración entre el personal en relación a las fases de trabajo, adoptando el concepto de empresa que aprende. (Cuesta Santos, 2019)

La cultura institucional se ha consolidado como el elemento esencial en la gestión de las organizaciones, sobre todo en las últimas décadas: para el accionamiento de los cambios, cumplimiento de la identidad y concepto empresarial, eficacia institucional, liderazgo, innovación, ventaja competitiva, y otros en general; El propósito de este análisis es presentar su desarrollo por medio de fundamentos organizacionales que muestran su origen, crecimiento y desarrollo, a través de una revisión teórica documentada efectuada en textos clásicos y bases de información especializadas; Los productos muestran que la cultura ha evolucionado desde un elemento menor a un rol clave en el análisis de las organizaciones. (Suárez et al., 2020)

El diagnóstico institucional es un análisis específico requerido por toda organización y principalmente responsable de evaluar la situación táctica actual de una organización con panorama al futuro. Por tal motivo, el fin es el estudio de los diagnósticos organizacionales, sus elementos y su importancia. (Revista Venezolana de Gerencia, 2019)

Este análisis revisa en qué medida la disponibilidad de recursos humanos calificado influye en los resultados de la innovación en los procesos y en los productos en el desempeño empresarial. (Verduguez Vargas, 2021)

Determinar los alcances que hay en la línea de lo científico, tecnológico e innovativo en la maestría colombiana en la última década. Método: exploración con boceto metodológico mixto. (García-Bonilla et al., 2020)

El fin fue determinar el marco real de los centros y colegios de excelencia del Perú en las instituciones nacionales de salud y su tributo al robustecimiento del Talento Humano, buscando determinar nociones que obstaculizan o agilizan su incremento y su concretización como tales. Para ello, se propuso una metodología de clase cualitativa y transversal. La metodología fue la cosecha de la información por medio de la encuesta y diálogos semiestructuradas a los autores esenciales en las instituciones. Los productos del trabajo realizado señalaron que hay 9 instituciones nacionales en salud, de las cuales solamente uno de ellos cuenta con un plantel y/o escuelas de excelencia, lo cual simboliza el 11%. Es así que algunas de las instituciones cuentan con planteles o escuelas mejoradas, todos desarrollan acciones de fortalecimiento del talento humano según sus tareas teniendo como perspectiva una mejor prestación del servicio de salubridad. La determinación final fue que los centros y escuelas de excelencia de los institutos nacionales en salud coadyuvan al mejoramiento por medio de la capacitación, exploración y asesoramiento a fin de estar a la altura de otros en el extranjero. (López y Salazar, 2021)

2.1.1. Antecedentes internacionales

Universidad: Universidad El Bosque, Colombia.

Autor: (Cuervo Talero, 2020)

Título: “Planteamiento de un diagnóstico organizacional como herramienta administrativa en la clínica odontológica Dentaplus, Bogotá. Una investigación práctica”.

Objetivo general:

“Plantear un diagnóstico organizacional en la clínica odontológica Dentaplus que permita analizar la calidad de los servicios brindados en comparación a lo requerido por el sector salud”.

Conclusiones:

“La aplicación de un diagnóstico debe ser un proceso de autoevaluación y no solo una obligación al determinar razones para hacerlo”.

Universidad: Universidad Santo Tomás, Colombia.

Autor: (Castro y Quinteros, 2021)

Título: “Diagnostico Organizacional para la Empresa D-Impresos”.

Objetivo general:

“Realizar un Diagnóstico de clima Organizacional de la empresa D-Impresos con el fin de proponer estrategias de mejora dentro de la organización”.

Conclusiones:

“Por consiguiente, la mayoría de las respuestas de la categoría relación con el jefe, requieren de una intervención inmediata, para evitar un deterioro progresivo en la comunicación de los colaboradores de la organización D-IMPRESOS. Por otra parte, programas de bienestar orientados a mejorar la inteligencia emocional y a optimizar aspectos psicoafectivos entre quienes laboran en esta organización, para evitar una afectación en el clima organizacional de la empresa”.

Universidad: Universidad Tecnológica Israel

Autor: (González Núñez, 2019)

Título: “Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic Con Ecuador S.A.”.

Objetivo general:

“Diseñar un modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic Con Ecuador S.A., que permita una administración eficiente de su personal”.

Conclusiones:

“Se puede concluir que, para la construcción del modelo de recursos humanos basado en competencias, tanto la reconstrucción de la filosofía empresarial, así como el diseño del organigrama de la compañía, ha sido necesario para dejar claramente identificado los niveles de autoridad, así como las funciones que deberán desempeñar los trabajadores, mismas que han quedado plasmadas en los descriptivos de puesto. Se concluye que los procedimientos que fundamentan el modelo de gestión de recursos humanos para Comic Con Ecuador, se diseñan tomando como base cinco pilares: Análisis y descripción de puestos, reclutamiento, selección y contratación de personal, capacitación y entrenamiento, evaluación de desempeño y plan de desarrollo y desvinculación de personal; permitiendo además desarrollar entregables como descriptivos de cargos de siete posiciones clave que buscan apalancar el cumplimiento del objetivo estratégico de la empresa. Finalmente se concluye que el diseño del modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic Con Ecuador permitirá a la misma mejorar la administración de su personal llevándola a ser más eficiente y con alto nivel de compromiso”.

Universidad: Universidad Ean, Colombia

Autor: (Camacho et al., 2022)

Título: “Diagnóstico y plan de fortalecimiento del teletrabajo en la Universidad Ean”.

Objetivo general:

“Diseñar un plan de fortalecimiento del teletrabajo para la Universidad Ean con base en el diagnóstico de los aspectos de riesgos laborales, salud y bienestar social para el año 2023”.

Conclusiones:

“Los teletrabajadores reconocen como fortalezas, en primera instancia, todo lo relacionado con los riesgos laborales, en efecto el 98% de los teletrabajadores expresaron que las condiciones de su lugar de trabajo son tranquilas y adecuadas para teletrabajar. En segunda instancia, el 95% de los encuestados considera el bienestar social generado por el teletrabajo como un valor agregado, lo que se manifiesta en su motivación como teletrabajadores. Finalmente, la salud es la variable relevante para mejorar porque el 71% de los teletrabajadores encuestados coinciden en que hace falta un monitoreo o seguimiento a su salud”.

Universidad: Universidad Holguin

Autor: (Almira Ledea, 2019)

Título: “Diagnóstico de la cultura organizacional para su dinamización en la división territorial de Etecsa Holguin”.

Objetivo general:

“Luego de conocer las variables de mayor influencia en la empresa, es necesario utilizar un instrumento que permita diagnosticar su comportamiento en la entidad. Para eso se realiza un análisis basado en las investigaciones realizadas por Alabart Pino (2003) y Reyes Ramírez (2012), donde a través de doce procedimientos metodológicos (Anexo 7) se analizan sus ventajas y limitaciones”.

Conclusiones:

“Se selecciona el concepto de cultura organizacional definido por Alabart Pino, (2003) debido a la relación que existe entre las variables hard y soft; y por la dinamización que existe entre ambas variables y de esta con su entorno”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

Autor: (Maguiña Rivero, 2019)

Título: “Diagnósticos organizacionales en empresas privadas de la ciudad de Trujillo”.

Objetivo general:

“Se estudia las organizaciones privadas formales localizadas en la ciudad de Trujillo, Perú, en el año 2019”.

Conclusiones:

“Se identificaron 63 diagnósticos organizacionales en empresas privadas de la ciudad de Trujillo durante el año 2019. Los diagnósticos encontrados se clasificaron en 5 categorías: Administración General con 7 diagnósticos, Operaciones con 14 diagnósticos, Talento Humano con 27 diagnósticos, Economía y Finanzas con 7 diagnósticos y Comercialización con 8 diagnósticos. Tres de los diagnósticos encontrados no se encuentran registrados en la literatura administrativa: proceso alterado o invertido, descarte de producción y cascada invertida. Algunos diagnósticos de la literatura no se identifican aún en empresas privadas de la ciudad de Trujillo, como problemas relacionados con las estructuras matriciales o trabajos remotos”.

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Autor: (Espinoza Soto, 2018)

Título: “Diagnostico Organizacional del restaurante La Proa Pimentel basado en el modelo de seis cajas de weisbord-2017”.

Objetivo general:

“El diseño fue no experimental pues como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2006), éstas se basan en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Por su diseño fue de tipo transversal porque la medición se realizó en un solo momento describiendo al detalle el fenómeno”.

Conclusiones:

“Respecto a la dimensión de Propósito, se ha podido determinar que el área administrativa tiene mayor entendimiento de hacia dónde se dirige el restaurante la Proa respecto a sus objetivos organizacionales; luego le siguen el área de Cocina y el área de Servicio. Además, se ha podido conocer en estos resultados que la misión y los propósitos formulados en la empresa no son socializadas con los colaboradores de manera efectiva, pues al ser una empresa de servicios se ha podido observar que la preocupación mayor es la cultura de servicio al cliente, aspecto que es importante, pero debería ir de la mano con toda la política de la empresa”.

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

Autor: (Escobar Merino, 2018)

Título: “Gestión Administrativa y Desarrollo Organizacional de las Mypes en el rubro textil del distrito de Los Olivos, 2018”.

Objetivo general:

“El objetivo general fue diseñar un modelo de gestión administrativa de talento humano y su incidencia en el desarrollo organizacional para mejorar el funcionamiento de la fundación red de sobrevivientes y personas con discapacidad. Metodológicamente es deductivo, descriptiva, no experimental, técnicas que utilizo es la entrevista, encuesta a los empleados de la fundación y observación a la administración del personal con el instrumento cámara fotográfica y libreta de apuntes”.

Conclusiones:

“Se concluye que existe relación positiva entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional, ya que es respaldado en la tabla 16, que indica la relación de Pearson de ,0.992 de acuerdo a la tabla 15 es de correlación positiva muy fuerte y significancia (bilateral) de, 000, Por lo cual se acepta la H1 si existe relación entre las 2 variables, y se rechaza H0”.

Universidad: Universidad Esan

Autor: (Gómez et al., 2018)

Título: “Diagnóstico organizacional de Caja Huancayo, a través del modelo cibernético de Sistema Viable de S. BEER”.

Objetivo general:

“Realizar un diagnóstico de la institución microfinanciera Caja Huancayo para evaluar su viabilidad en un entorno complejo”.

Conclusiones:

“Caja Huancayo es una Institución Microfinanciera que brinda servicios financieros contando en la actualidad con 137 agencias distribuidas a nivel nacional. A lo largo de estos años ha ido aprendiendo y auto organizándose, dotándose de mecanismos que le permiten adecuarse a los cambios del entorno, producto de ello es que tiene 30 años de presencia en el mercado de las microfinanzas, sin embargo, presenta fallas que de corregirse harían más sólida y estable su capacidad de adaptación y viabilidad”.

Universidad: Universidad Nacional de Tumbes

Autor: (Correa Aguilera, 2021)

Título: “Diagnostico organizacional y plan estratégico en la Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano, Municipalidad Provincial de Tumbes – 2019”.

Objetivo general:

“Determinar la influencia del grado de madurez en el plan estratégico de la Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019”.

Conclusiones:

“Se evidencio que el diagnóstico organizacional tiene una respuesta de nivel alto del orden del 52,4% de las afirmaciones, con una influencia en el plan estratégico de nivel alto de 28,6%, y se corrobora con un coeficiente Rho de Spearman de 0,285 de la Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019”.

2.2. Marco teórico específico

A. Motivación:

El acto motivacional es visto como un sistema de razones que exponen las acciones de una persona o la razón por la que efectúa o no una actividad. Hoy en día las organizaciones están más preocupadas por reconocer a sus empleados a través de tácticas motivacionales, ya que cada persona tiene sus propios motivos individuales por las que debe trabajar y lo que los motiva o no para realizar con satisfacción sus tareas, no es fácil brindar un patrón de incentivos como es pretendido. Son innovadores y atractivos para los trabajadores. (Enríquez et al., 2022)

Esta exploración fue desarrollada en la localidad de Cundinamarca, Bogotá (Colombia) con la necesidad de determinar algunos factores que identifican el nivel motivacional en organizaciones que presentan disminución en la asociatividad en los trabajadores, para lo cual se implementaron los fundamentos de motivación y espacio organizacional. Para memorizar los problemas internos de estado individualizados se usó la investigación del caso. Todo esto generó mayor empatía y amabilidad en el desempeño de labores, lo que se tradujo en un ascenso en la motivación en beneficio de los empleados. (Giraldo Duque, 2021)

El recurso humano es el factor más fundamental para el crecimiento de cualquier organización. Es por eso que las empresas de toda clase, tamaño, industria y localización se enfocan en satisfacer sus requerimientos creando áreas donde superen y cumplan con sus expectativas. La empresa estudiada carecía de una estructura de reconocimiento y faltaba capacitación, oportunidades, desarrollo y evolución. La empresa estudiada carecía de una estructura de reconocimiento al respecto y faltaba capacitación, oportunidades, evolución y desarrollo. Carecía de tácticas para la motivación del personal o instalaciones para mejorar sus habilidades. Es así que se planteó la tarea de diagnóstico y determinación de los factores primordiales de la motivación laboral. El análisis se fundamentó en un aspecto mixto, diagrama holístico, método inductivo-deductivo y grado comprensivo. La herramienta fue la encuesta, con apoyo de entrevistas. Las unidades de información fueron 30, entre empleados y exempleados. Los productos finales evidencian desmotivación en contraparte de reconocimientos, incentivos pagados y recompensas. Por ende, indicaron estar motivados con la cooperación entre departamentos, la afinidad con

los propietarios, la interrelación y la marca originando un entorno de confianza (Nolazco et al., 2021)

B. Capacitación:

En un mundo donde la economía del conocimiento cobra cada vez más importancia como fuente de ventaja competitiva, el factor aprendizaje es determinante en el logro del éxito empresarial y en el de un país. El objetivo del estudio es evaluar la formación profesional en empresas medianas. (Medina et al., 2021)

En un medio organizacional, cada tipo de empresa tiene un alcance específico, así como prioridades específicas para desarrollar una táctica de gestión empresarial que beneficie tanto a la empresa como a sus líderes y miembros. Entre los aspectos que hoy no se priorizan está el tema de la formación, entendida como la formación de competencias cognitivas y personales para implementar el microemprendimiento, en los centros universitarios. (Boza et al., 2021)

El actual trabajo desarrollará el impacto de la capacitación en la productividad de las empresas mineras, pues su implementación en la actualidad es de gran importancia ya que conlleva a la mejora continua de los trabajadores. Por ello se definió este estudio, cuyo objetivo es evaluar el efecto del entrenamiento personal como método para medir la productividad de los trabajadores. (Honores et al., 2020)

Este documento aborda una prospección satisfecha sobre los índices que favorecen el cálculo del alineamiento para el trabajo. Se realiza una disección sobre los índices utilizados a altura total en el cálculo del golpe del alineamiento en la franja organizacional y se propone como apoyo teórico la explotación de una norma de cálculo arreglada por indicadores para retocar el razonamiento de cálculo positivo en la compañía, destacando que el apoyo teórico de los índices propuestos está constituido por los postulados de la norma de Kirkpatrick. Este razonamiento tomó algunos presupuestos combinados con índices socioculturales teniendo en cuenta la verdad presenciada en la Empresa Cigarrera, lo que permitió hacer la disección de tradición organizada por niveles de crecimiento. (Hidalgo et al., 2020)

CAPÍTULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL

El presente capítulo se enfocará en la implementación práctica del diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa U&M Uniformes y Más SAC. En este capítulo, se detallará el proceso de aplicación del diagnóstico y el estado situacional actual de la empresa, además de todos los pasos seguidos por el bachiller para desarrollar el trabajo.

3.1. Contexto laboral – situacional

El propósito de este apartado de la empresa U&M Uniformes y Más SAC se desarrolla para analizar el diagnóstico organizacional orientado al recurso humano. A continuación, se proporciona una descripción del contexto laboral - situacional específico de la empresa.

A. Realización del análisis FODA

Para entender en su gran dimensión a la empresa U&M es pertinente realizar un análisis FODA, el mismo que nos ayudará a observar de cerca la situación real de la empresa:

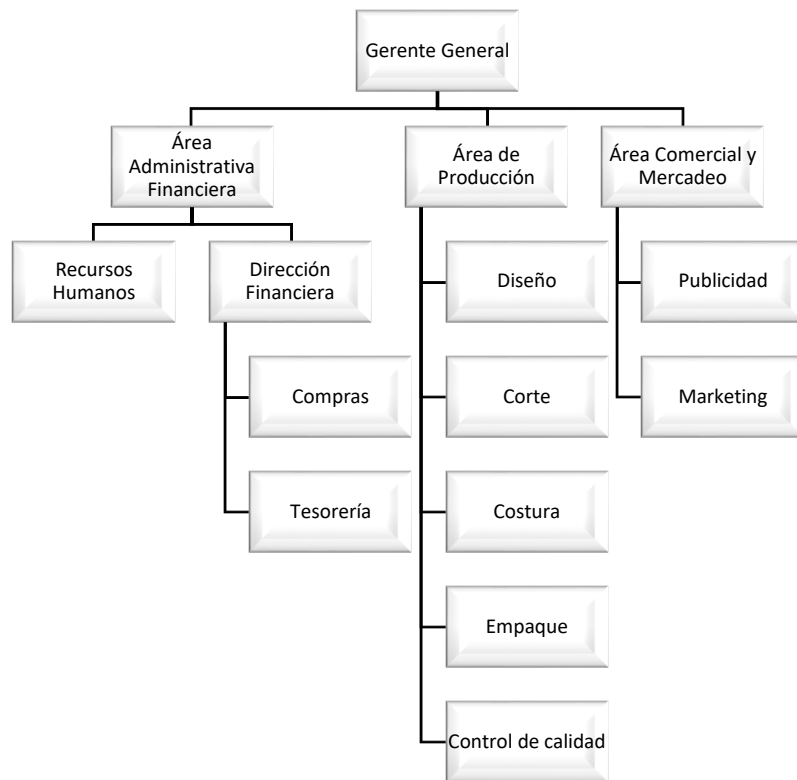
- a) Fortalezas. - Están enfocadas en las siguientes apreciaciones:
- ❖ Calidad de la materia prima empleada en los productos.
 - ❖ Competitividad en el establecimiento de los precios en concordancia con el mercado.
 - ❖ La empresa tiene variedad de productos que pueden amoldarse a lo que necesita el cliente, tomando en cuenta la segmentación etaria.
 - ❖ Cuenta con diseños vanguardistas y de reconocida calidad.
 - ❖ Brinda servicio de asesoría personalizada de los pedidos del producto.
 - ❖ Amplitud en cartera de clientes.
 - ❖ Alianzas estratégicas para la obtención de materia prima.
 - ❖ Se cuenta con local propio
 - ❖ Conocimiento para adquirir equipos y máquinas.
 - ❖ Mayor tecnología de los competidores.
 - ❖ Mayor acceso y facilidad al crédito.

- ❖ La mayoría de los locales tienen buena infraestructura. Están contruidos de material noble, cuentan con buena iluminación y señalética adecuada para la seguridad del personal y los clientes.
 - ❖ La empresa cuenta con una estructura organizacional correctamente definida.
 - ❖ En su mayoría, el personal asume el compromiso y la responsabilidad de pertenecer a la empresa.
- b) Oportunidades. - Se presentan algunas que pueden servir para librar una sana competencia con empresas del mismo rubro:
- ❖ Existe un buen porcentaje de aceptación por parte de la clientela, los uniformes cumplen sus expectativas.
 - ❖ Cuenta con una amplia cantidad de proveedores.
 - ❖ Para los trabajadores, pertenecer a la empresa es una gran oportunidad para desarrollar sus habilidades.
 - ❖ Existe un gran número de colegios que hacen uso de los uniformes que se producen, haciéndose extensiva la opinión de la buena calidad a otras instituciones educativas.
 - ❖ Existe una gran aceptación de los uniformes publicitarios que se producen.
 - ❖ Programas estatales que capacitan y asesoran gratuitamente, además de realizar la recomendación de los productos.
 - ❖ La disminución de los tributos permite crecer a la empresa.
 - ❖ Recursos humanos motiva constantemente a los trabajadores.
 - ❖ Se reconoce económicamente la labor realizada por el personal.
- c) Debilidades. - Se ha detectado las siguientes:
- ❖ Falta de puntos de venta.
 - ❖ Bajo impulso de estrategias de publicidad para los productos.
 - ❖ Experiencia limitada del personal que opera las máquinas de coser.
 - ❖ Escasa capacitación al personal de la empresa textil.
 - ❖ Poca motivación a los trabajadores para el logro de sus funciones.
- d) Amenazas. - Está fundamentada en observar a la competencia, bajo la premisa de:
- ❖ Rápido crecimiento y desarrollo de los competidores.

- ❖ Posibilidad de identificación de las estrategias de la empresa por parte de la competencia, con riesgo a que estas sean mejoradas.
- ❖ Se ha identificado que la tasa de inflación constantemente se incrementa.
- ❖ Prestigio asentado de la competencia en el rubro.
- ❖ Competencias con productos con bajos costos de producción.
- ❖ La moda cambiante puede repercutir en la producción.

B. Organización de la empresa

Figura 2. Organigrama de U&M Uniformes y Más S.A.C.



Cada área de la empresa cumple un rol importante. Los destinos financieros corren por parte del área administrativa financiera; los pasos para obtener el producto final están a cargo del área de producción; mientras que el área comercial se encarga de hacer conocer a los clientes las bondades de los productos de la empresa.

C. Cuadro de personal de U&M Uniformes y Más S.A.C.

Tabla 1. Personal de la empresa U&M Uniformes y Más S.A.C.

Personal de la empresa U&M Uniformes y Más SAC			
Gerencia/Área	Sub área	Departamento	Régimen Laboral 728
Gerencia General			1
	Área administrativa financiera		7
	Área de producción		6
	Área comercial y mercadeo		5
Área administrativa financiera			
	Recursos humanos		6
	Dirección financiera		5
		Compras	4
		Tesorería	3
Área de producción			
	Jefatura de producción		2
		Diseño	15
		Corte	10
		Costura	12
		Empaque	8
		Control de calidad	10
Área comercial y mercadeo			
	Publicidad		2
	Mercadotecnia		3
Total			100

En sus distintas áreas, la empresa U&M Uniformes y Más se compone de 100 trabajadores, observando que la mayor parte de ellos son operarios que pertenecen al área de producción y son los encargados de obtener el producto final.

D. Diagrama del proceso, diagrama de operación y mapa del flujo de valor

Acorde a las actividades realizadas en la empresa, se ha desarrollado el diagrama del proceso en el cual se detallan las actividades y el tiempo que se toma para obtener los productos fabricados, llámese mandiles, guardapolvos, overoles, camisas, pantalones, gorros, etc.

Figura 3. Diagrama del proceso, diagrama de operación y mapa del flujo de valor

Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1			RESUMEN						
Actividad.: Confección y elaboración de uniformes			Actividad	Actual	Prop				
			Operación	5	○				
Área: Producción			Transporte	0	⇒				
			Espera	1	D				
			Inspección	4	□				
Método: Actual/Propuesto			Tiempo	2	▽				
			Actividad	5	○				
Kardex									
Lugar:									
Operario:		Código:							
Realizado por:		Fecha:							
Aprobado por:		Fecha:							
DESCRIPCIÓN	d	t	○	⇒	D	□	▽	○	Observación
Recepción de pedidos		10 min.							
Procesamiento de pedidos		30 min.							
Producción de uniformes	1d								
Control de calidad		20min							El tiempo puede variar, va depender de la disponibilidad de personal y material adecuado.
Empaquetado y etiquetado		10min							
Entrega de pedidos		1hora							
Servicio al cliente		10 min.							
Compras de materiales		2 horas							
Mantenimiento de maquinarias		1 horas							
Capacitación al personal		2 horas							
Total	1 día	7 horas 10 min.	3	0	1	3	0	1	

E. Maquinaria usada en la empresa

La fabricación de los productos se realiza con máquinas de coser especializadas en distintas labores acorde a las piezas. Cada operario tiene especialización de manejo de determinadas máquinas. Cabe mencionar que existen operarios que pueden tener conocimiento de manejo de varias de ellas. La capacitación para los operarios es indispensable en la concepción del producto final. Un producto bien hecho puede ser recomendado por los clientes a otros potenciales compradores y, en consecuencia, habrá más registros de pedidos.

En el siguiente cuadro se detallan algunos de los tipos de máquinas de coser industriales empleadas:

Tabla 2. Maquinaria de U&M S.A.C.

Maquinaria usada en la empresa

Máquina bastidora

Máquina recta

Máquina remalladora

Máquina plana de abuja

Máquina fileteadora

Máquina collaretera

Máquina cerradora de codo

Máquina flat seamer

Máquina botonera

Máquina ojaladora

Máquina presilladora

F. Materia prima

Las telas empleadas en la empresa son de primerísima calidad y tienen distintos usos de acuerdo a las estaciones del año y al cliente contratista.

Tabla 3. Materia prima empleada

Tela	Característica
Gabardina	Tejido de lana, algodón o fibra sintética con consistencia apretada.
Tergal catalán	Poliéster al 100% que sirve para proteger a los usuarios de la lluvia y el viento.
Ripstop	Tiene propiedad anti desgarro, usada para confeccionar uniformes de policía.
Atenas	Con proporción de 80% de poliéster y 20% de algodón, usado para batas de laboratorio.
Polipima	Tejido de algodón, usado para la confección de camisas.
Dril	Tejido grueso; pero fresco. Usada para overoles, guardapolvos.
Paño	Tejido grueso. Usada para sacos y capas de invierno.
Poliéster	Fibra sintética que sirve para una amplia gama de productos, sobre todo para protección contra las lluvias.
Paladín	Tejido asargado. Usada para confeccionar uniformes escolares.
Cachemira	Tiene textura fina y fuerte. Se confeccionan uniformes de invierno.
Palm beach	Tejido de algodón. Se usa para confección de manteles, delantales y ropa de trabajo.
Tipo Trevira	Tejido ignífugo. Usada para uniformes de seguridad industrial.

3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller

Para llevar a cabo el trabajo de diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en U&M Uniformes y Más SAC, el bachiller realizó varias actividades. Éstas están detalladas a continuación:

- ❖ Percepción: Se estableció conversación con el personal operario y administrativo en busca de recabar opiniones acerca de su percepción con respecto a la empresa y, de esa manera, establecer los objetivos del presente trabajo.
- ❖ Carta: Se requirió a la Gerencia de Recursos Humanos la Carta de Autorización de uso de datos con la finalidad de realizar los actos preparativos.
- ❖ Contacto con la empresa: Se estableció comunicación con la empresa U&M Uniformes y Más SAC para obtener su colaboración y consentimiento para realizar el diagnóstico organizacional. Se acordaron los términos de confidencialidad y se obtuvo el acceso necesario a la organización.
- ❖ Referencias indexadas: La búsqueda de información científica indexada se realizó a través de páginas como Google Académico, Scielo y Scopus.
- ❖ Gestor bibliográfico: Se usó el gestor de citas bibliográficas Mendeley, también incorporado en el programa Microsoft Word.
- ❖ Revisión bibliográfica: El bachiller revisó exhaustivamente la bibliografía relacionada con el diagnóstico organizacional, el recurso humano y temas relevantes para establecer los marcos teórico y específico.
- ❖ Diseño: Se definió el plan de investigación, definiendo los objetivos, metodología y listado de preguntas de investigación. Se determinaron las variables a medir y se elaboró un marco conceptual para fundamentar el estudio.
- ❖ Elaboración del instrumento: Se diseñaron las preguntas de la encuesta, teniendo en cuenta los aspectos a investigar, como la satisfacción laboral, la comunicación interna, el clima organizacional, el liderazgo y el desarrollo profesional. Se seleccionaron preguntas utilizando la escala de Likert.
- ❖ Aplicativo informático: Para realizar las encuestas se usó el aplicativo Google Forms. Las encuestas fueron enviadas al personal a través de aplicaciones de redes sociales como Facebook, WhatsApp, Twitter y correos electrónicos.

- ❖ Validación del instrumento: Se realizó una validación del instrumento de encuesta a través de pruebas piloto con un grupo reducido de empleados. Se recopiló retroalimentación y se realizaron ajustes y mejoras en las preguntas para asegurar la claridad y relevancia de las respuestas.
- ❖ Selección de la muestra: Se determinó su dimensión, considerando la población total de 100 empleados. Se utilizó un enfoque aleatorio para seleccionar una muestra representativa de 92 empleados.
- ❖ Aplicación de la encuesta: Se realizó la encuesta a los empleados seleccionados. Se proporcionaron instrucciones claras sobre cómo completar la encuesta y se estableció un plazo para su entrega. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los encuestados.
- ❖ Análisis de datos: Se realizó el análisis de las encuestas. Se utilizaron técnicas estadísticas y herramientas de análisis cualitativo para examinar los resultados y obtener conclusiones significativas.
- ❖ Alfa de Cronbach: Se empleó el programa Microsoft Excel para hallar el rango de confiabilidad del instrumento, dando como resultado una magnitud alta de 0.750
- ❖ Interpretación de resultados: Se examinaron los hallazgos relacionados con el recurso humano de la empresa y se identificaron patrones, tendencias y áreas de mejora.
- ❖ Se realizó la baremación de las variables establecidas para la encuesta: diagnóstico organizacional y recurso humano, dando como resultado que en ambos casos la categoría es media.
- ❖ Elaboración de recomendaciones: Basándose en los resultados y hallazgos del diagnóstico, se formularon recomendaciones concretas para mejorar el recurso humano y fortalecer la gestión organizacional en U&M Uniformes y Más SAC. Estas recomendaciones se respaldaron con evidencia obtenida durante el diagnóstico y se enfocaron en áreas clave identificadas.
- ❖ Documentación y redacción del trabajo: El bachiller documentó todo lo elaborado hasta obtener las conclusiones y, en base a las mismas presentar las recomendaciones en pro de la mejora de la empresa.

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA

En este capítulo se hace referencia a los aportes que brindará el bachiller para beneficio de la empresa. Se aplicará el instrumento respectivo para realizar el diagnóstico y se describirá la secuencia de los pasos que sirvieron para determinar tanto las conclusiones como las recomendaciones.

4.1. Desarrollo práctico de los aportes del bachiller a la organización

En primer lugar, el bachiller identificó las áreas claves que requerían atención y acciones de mejora en relación con el recurso humano y la gestión organizacional. Estas acciones se basaron en los hallazgos y resultados obtenidos del diagnóstico, que incluyeron aspectos como la satisfacción del personal, el clima organizacional, la comunicación interna, el liderazgo y el desarrollo profesional de los empleados.

A partir de esta identificación, el bachiller formuló recomendaciones concretas y específicas para abordar las áreas de mejora identificadas. Estas recomendaciones se respaldaron con evidencia obtenida durante el diagnóstico y se adaptaron a la realidad y las necesidades particulares de la empresa.

El bachiller trabajó en colaboración con la empresa para desarrollar un plan de implementación de las recomendaciones. Se establecieron metas, plazos y responsabilidades claras para llevar a cabo las acciones propuestas. Además, se consideraron los recursos disponibles y las posibilidades de implementación dentro del contexto y las limitaciones de la organización.

Durante el proceso de implementación, el bachiller brindó asesoramiento y apoyo a la empresa, colaborando en el inicio de las acciones y monitoreando su progreso. Se realizaron seguimientos periódicos para evaluar los avances y realizar ajustes si fuera necesario.

4.1.1. Desarrollo del Caso

Desarrollo de un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa

U&M Uniformes y Más SAC - 2023

I. Introducción

El rubro de las confecciones de prendas de vestir está muy extendido en nuestro país. Existe un conglomerado de negocios muy activo en la zona comercial de Gamarra. De dicha zona se distribuyen prendas a prácticamente todo el país, expandiendo su área de negocios hasta los países fronterizos. Es muy reconocida la calidad de los productos, sobre todo de la materia prima procedente de nuestro país. Son reconocidos en el mundo productos nuestros como el algodón Tangüis con el cual se confeccionan prendas de reconocidas marcas a nivel mundial.

El campo de la confección de uniformes también es muy destacado, pues muchas empresas de los sectores de turismo, salud, educación, gobierno local, espectáculos y seguridad son potenciales clientes, pues sus trabajadores tienen la identificación empresarial en la ropa de labores que visten. Así vemos que el personal de seguridad usa uniformes de colores marrón y crema, o el serenazgo usa vestimenta azul o los trabajadores del sector salud visten prendas blancas, verdes o celestes.

U&M Uniformes y Más SAC es una empresa que compite a diario con otras del rubro, cada una mostrando dedicación en la materia prima que usa, los detalles en los acabados, la calidad de su confección y la preocupación de tener personal motivado con el cual pueda contar por muchos años dentro de la organización. Es una empresa de mediano tamaño, con 100 empleados en sus instalaciones.

El contexto empresarial en el que opera U&M Uniformes y Más SAC es altamente competitivo, con la presencia de otras empresas que ofrecen productos similares en el mercado. La demanda de uniformes está influenciada por diversos aspectos, como el económico, el poder adquisitivo de los clientes y las nuevas modas o tendencias, los cuales pueden ser nombrados como factores de la cultura popular.

En términos de tecnología, la empresa ha adoptado sistemas informáticos para gestionar sus procesos internos, como el control de inventario y la facturación. Sin embargo, todavía existen oportunidades para mejorar en la gestión del recurso humano.

II. Objetivo

- ❖ “Desarrollar un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la Empresa U&M Uniformes y MAS SAC - 2023”.

Con la finalidad de determinar tanto el objetivo general como los específicos, el bachiller analizó la reseña histórica y la realidad problemática de la empresa realizando una descripción de su potencial.

Se ha analizado algunos aspectos de la empresa, como el potencial humano, las áreas administrativas que la componen, los insumos que se emplean, el flujograma de actividades a realizar para la obtención del producto final con la calidad requerida por los clientes.

Se ha definido los objetivos específicos del trabajo.

Objetivos Específicos:

- ❖ Identificar cómo es el manejo de la motivación de los trabajadores dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023.
- ❖ Determinar cuáles son las políticas de capacitación dentro de la Empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023.

III. Fundamento

El beneficio del desarrollo de un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa U&M Uniformes y Más SAC - 2023 permitirá a la empresa tomar decisiones importantes en pro de mejorar los procedimientos de fabricación para la obtención del producto terminado.

La empresa prestará mayor atención en el reclutamiento del personal, a la vez que concretará una capacitación constante en el uso de las máquinas de coser, pues cada tipo merece un personal especializado en su operación. Un operario de máquina recta podría no tener el mismo desempeño que uno que opera una máquina collaretera y viceversa.

La motivación es un aspecto elemental en cualquier empresa. Si el trabajador se encuentra bien motivado, su desempeño mejorará paulatinamente. Un programa de incentivos económicos podría aplicarse para quienes tengan mejor productividad.

La empresa analizará la encuesta de satisfacción para determinar el porqué de lo opinado por los operarios en ciertos aspectos.

La empresa analizará la viabilidad de requerir préstamos a entidades financieras con la finalidad de realizar una actualización tecnológica, además de brindar a los operarios ambientes de trabajo más amplios. Esta acción favorecerá a tener un clima laboral óptimo, el cual tendrá como resultado el logro de los objetivos.

IV. Metodología

Realizar observaciones directas en los diferentes departamentos y áreas de la empresa para identificar el clima laboral, el nivel de motivación de los trabajadores y la aplicación de las políticas de capacitación, además de registrar las observaciones y analizar los datos obtenidos.

A. Encuestas

- a) Diseñar una encuesta para recopilar información más amplia sobre la motivación de los trabajadores y la percepción de las políticas de capacitación.
- b) Aplicar la encuesta a un número simbólico de empleados de la empresa.
- c) Analizar los datos recopilados y obtener conclusiones.

B. Índice de motivación de los trabajadores

- a) Porcentaje de empleados satisfechos con su trabajo.
- b) Nivel de compromiso y motivación de los empleados.

C. Efectividad de las políticas de Capacitación:

- a) Porcentaje de empleados capacitados en relación con el plan establecido.
- b) Nivel de satisfacción de los empleados con las oportunidades de capacitación.
- c) Población de estudio.

D. Criterios de evaluación

- a) Identificación de áreas de mejora en el manejo de la motivación de los trabajadores.
- b) Evaluación de la efectividad de las políticas de capacitación.
- c) Identificación de brechas entre las políticas establecidas y su implementación real.

E. Muestra

La muestra para el diagnóstico organizacional en U&M Uniformes y Más SAC será de 92 empleados, estableciendo un nivel de confiabilidad del 95% además de un margen de error del 3%. Es importante tener en cuenta que se trata de una muestra finita, es decir, el tamaño de la población total es conocido y consiste en 100 empleados.

Se utilizó la fórmula de muestra finita para lograr establecer la cantidad de personas a encuestar, 92 en total.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Figura 4. Fórmula para hallar la muestra finita

F. Instrumento de recolección de la muestra

Se utilizó principalmente la encuesta como método de recopilación de información. Las encuestas permitieron obtener datos de manera sistemática y estandarizada, lo que facilitó analizar y comparar los resultados.

El diseño de las encuestas se basó en la naturaleza de los aspectos a investigar, como la satisfacción del personal, el clima organizacional, la comunicación interna, el liderazgo y el desarrollo de los empleados. Se elaboraron preguntas específicas que abordaban cada uno de estos aspectos, con el objetivo de obtener respuestas claras y relevantes.

Las encuestas se diseñaron de manera estructurada, utilizando preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas. Esto facilitó la tabulación y el análisis cuantitativo de los datos recolectados. Sin embargo, también se incluyeron preguntas abiertas que permitieron a los empleados expresar sus opiniones y comentarios de manera más amplia.

La encuesta fue sometida a un proceso de validación y revisión para asegurar su claridad y comprensión por parte de los participantes.

G. Variables

Se debe mencionar que la encuesta se ha realizado con el método de la escala de Likert en un grado de medición de 5 niveles, determinándose también las variables, tal como se detalla a continuación:

Tabla 4. Cuestionario de 10 preguntas sobre el diagnóstico organizacional de U&M S.A.C.

Cuestionario de 10 preguntas sobre el diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la empresa U&M Uniformes y Mas SAC - 2023

Escala de Likert	
	1. Totalmente en desacuerdo
	2. En desacuerdo
	3. Indiferente
	4. De acuerdo
	5. Totalmente de acuerdo
1 Diagnóstico organizacional	¿La empresa cuenta con diferentes productos que se amoldan a las necesidades del consumidor en diferentes edades?
2 Diagnóstico organizacional	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definido?
3 Diagnóstico organizacional	¿La mayor parte del personal asume el compromiso y la responsabilidad de pertenecer a la empresa?
4 Diagnóstico organizacional	¿Es una buena oportunidad para laborar en la Empresa U&M uniformes y MAS SAC?
5 Diagnóstico organizacional	¿Área de recursos humanos motiva constantemente a sus trabajadores de la empresa U&M uniformes y MAS SAC?
6 Recurso humano	¿Existe poca capacitación al personal de la empresa textil?
7 Recurso humano	¿Existe poca motivación a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones?
8 Recurso humano	¿Área de recursos humanos permanentemente capacita sobre los nuevos cambios en la producción de sus productos?
9 Recurso humano	¿La organización de la empresa U&M está diseñada exactamente viendo las necesidades de los clientes?
10 Recurso humano	¿En la Empresa existe un buen clima organizacional entre sus trabajadores?

Nota: fuente propia

4.1.2. Aplicación y Análisis

El diagnóstico organizacional de la Empresa U&M uniformes y MAS SAC, frente al diagnóstico propiamente dicho, desarrollado al principio del estudio para ver la situación real de la empresa, presenta la siguiente información, la misma que fue recabada mediante la técnica de la encuesta aplicada a una muestra censal de 92 trabajadores de la empresa en mención.

A. Determinación del Alfa de Cronbach

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de la encuesta realizada se determinó el Alfa de Cronbach. Se empleó el programa Microsoft Excel, utilizando fórmulas incorporadas en el programa para tal finalidad. Se usó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura 5. Fórmula para determinar el Alfa de Cronbach

Se empleó el intervalo de rangos de la tabla propuesta por Ruiz Bolívar (2002) para interpretar el resultado de la fórmula:

Tabla 5. Rangos de interpretación del Alfa de Cronbach

<u>Rangos</u>	<u>Magnitud</u>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Tabla 6. Datos para la obtención del Alfa de Cronbach

Número de items del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los items	20.48
Varianza total del instrumento	35.94
Coefficiente de confiabilidad del instrumento	0.7504

Habiendo realizado la operación con la fórmula propuesta, el resultado fue de 0.7504, el cual según la tabla de rangos la confiabilidad del instrumento es alta.

B. Resultados de encuesta

En las páginas siguientes se dan a conocer los resultados recolectados de la aplicación del instrumento.

Se detallan 4 puntos fundamentales en la consecución de los resultados:

- ❖ Objetivo de la pregunta.
- ❖ Pregunta
- ❖ Tabla de resultados
- ❖ Gráfico de resultados

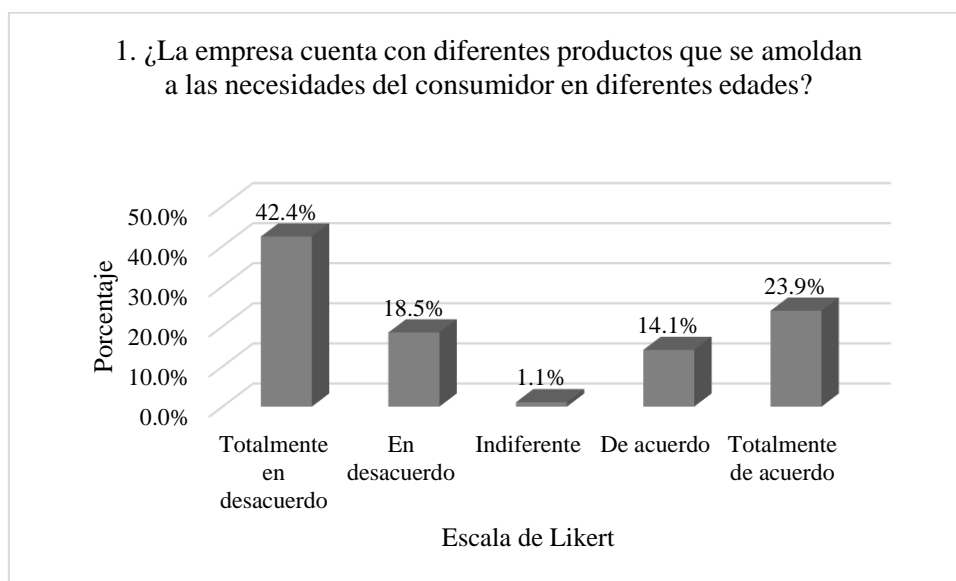
Objetivo de la pregunta 1: Saber si la empresa fabrica productos que satisfacen las necesidades del consumidor de distintos segmentos etarios.

Pregunta 1: ¿La empresa cuenta con diferentes productos que se amoldan a las necesidades del consumidor en diferentes edades?

Tabla 7. Resultados de la pregunta 1

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	39	42.4%
En desacuerdo	17	18.5%
Indiferente	1	1.1%
De acuerdo	13	14.1%
Totalmente de acuerdo	22	23.9%
Total	92	100.0%

Figura 6. Gráfico de resultados de la pregunta 1



Interpretación: Se puede observar que el 23,9% menciona que está totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con variedad de productos que se acomodan al gusto del cliente, mientras que el 42,4% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 1,1% se muestra indiferente.

Objetivo de la pregunta 2: Saber si los departamentos o divisiones de la empresa cumplen sus objetivos como organización.

Pregunta 2: ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definido?

Tabla 8. Resultados de la pregunta 2

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	39	42.4%
En desacuerdo	3	3.3%
Indiferente	2	2.2%
De acuerdo	27	29.3%
Totalmente de acuerdo	21	22.8%
Total	92	100.0%

Figura 7. Gráfico de resultados de la pregunta 2



Interpretación: Se observa que el 22,8% afirma estar totalmente de acuerdo a la pregunta que la empresa cuenta con una estructura organizacional bien definido y el 42,4% responden totalmente en desacuerdo.

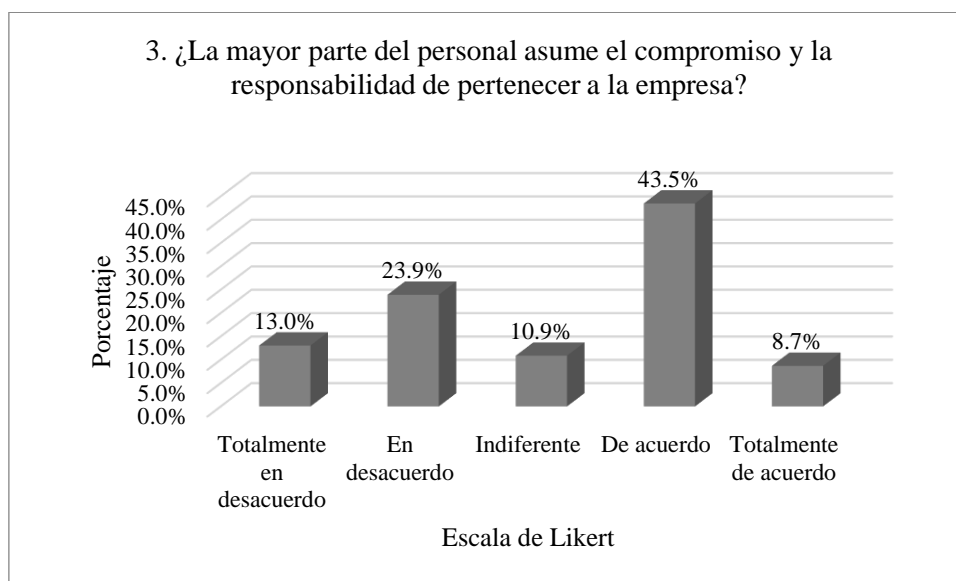
Objetivo de la pregunta 3: Saber si los trabajadores se identifican con la empresa y se sienten satisfechos de ser parte de la misma.

Pregunta 3: ¿La mayor parte del personal asume el compromiso y la responsabilidad de pertenecer a la empresa?

Tabla 9. Resultados de la pregunta 3

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	12	13.0%
En desacuerdo	22	23.9%
Indiferente	10	10.9%
De acuerdo	40	43.5%
Totalmente de acuerdo	8	8.7%
Total	92	100.0%

Figura 8. Gráfico de resultados de la pregunta 1



Interpretación: El 8,7% de los encuestados responden totalmente de acuerdo que la mayor parte del personal asume compromiso y la responsabilidad de pertenecer a la empresa, el 23,9% en desacuerdo y un 10,9% indiferente.

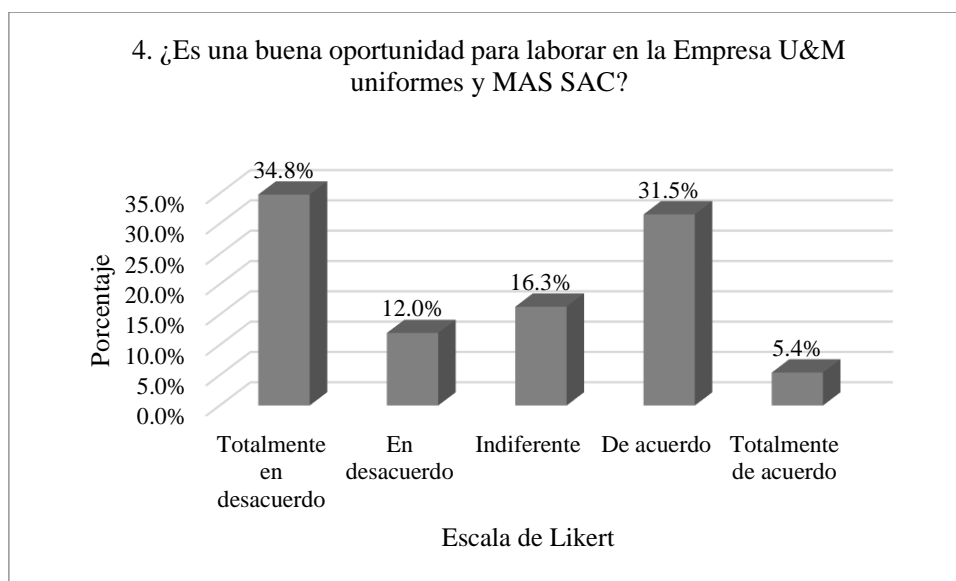
Objetivo de la pregunta 4: Saber si las personas desean trabajar en la empresa en virtud a su trayectoria.

Pregunta 4: ¿Es una buena oportunidad para laborar en la Empresa U&M uniformes y MAS SAC?

Tabla 10. Resultados de la pregunta 4

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	32	34.8%
En desacuerdo	11	12.0%
Indiferente	15	16.3%
De acuerdo	29	31.5%
Totalmente de acuerdo	5	5.4%
Total	92	100.0%

Figura 9. Gráfico de resultados de la pregunta 4



Interpretación: El 5,4% de los encuestados responden totalmente de acuerdo que la empresa U&M uniformes y MAS SAC es una buena oportunidad para trabajar, el 31,5% de los trabajadores mencionan que, están de acuerdo, por otro lado, el 34,8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo.

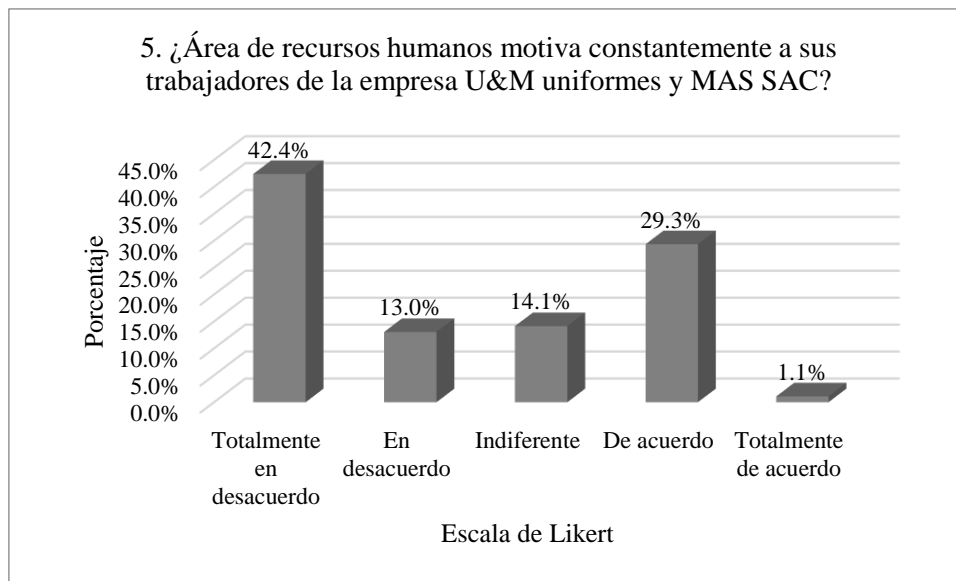
Objetivo de la pregunta 5: Conocer si el personal tiene motivación para trabajar en la empresa?

Pregunta 5: ¿Área de recursos humanos motiva constantemente a sus trabajadores de la empresa U&M uniformes y MAS SAC?

Tabla 11. Resultados de la pregunta 5

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	39	42.4%
En desacuerdo	12	13.0%
Indiferente	13	14.1%
De acuerdo	27	29.3%
Totalmente de acuerdo	1	1.1%
Total	92	100.0%

Figura 10. Gráfico de resultados de la pregunta 5



Interpretación: El 1,1% de la población menciona que está totalmente de acuerdo que recursos humanos motiva constantemente a sus trabajadores, mientras que el 29,3% de los encuestados indican estar de acuerdo.

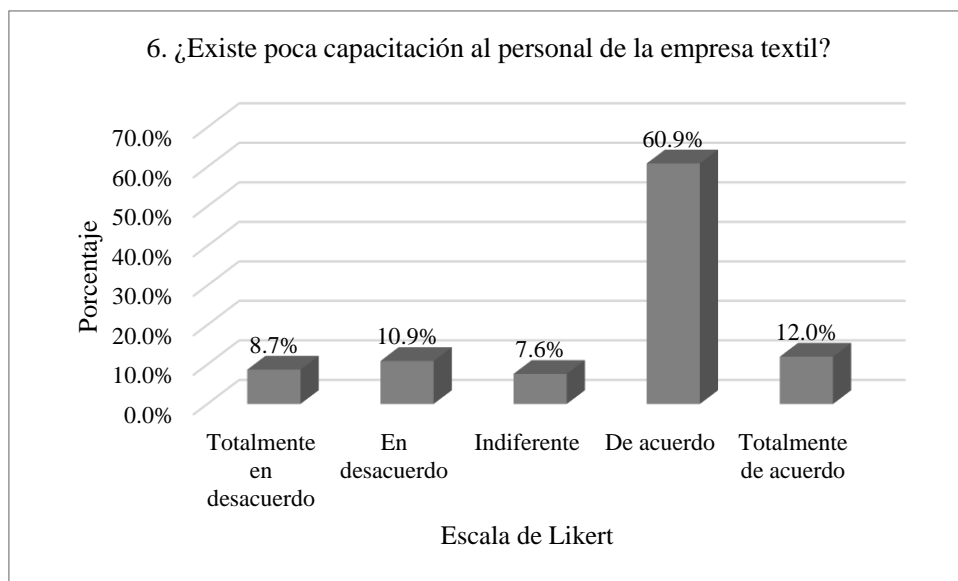
Objetivo de la pregunta 6: Conocer si la empresa se preocupa poco en capacitar a su personal, de acuerdo a las distintas áreas.

Pregunta 6: ¿Existe poca capacitación al personal de la empresa textil?

Tabla 12. Resultados de la pregunta 6

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	8	8.7%
En desacuerdo	10	10.9%
Indiferente	7	7.6%
De acuerdo	56	60.9%
Totalmente de acuerdo	11	12.0%
Total	92	100.0%

Figura 11. Gráfico de resultados de la pregunta 6



Interpretación: Se observa que el 12% menciona estar totalmente de acuerdo que existe poca capacitación al personal de la empresa, el 60,9% responde de acuerdo y un 8,7% totalmente en desacuerdo.

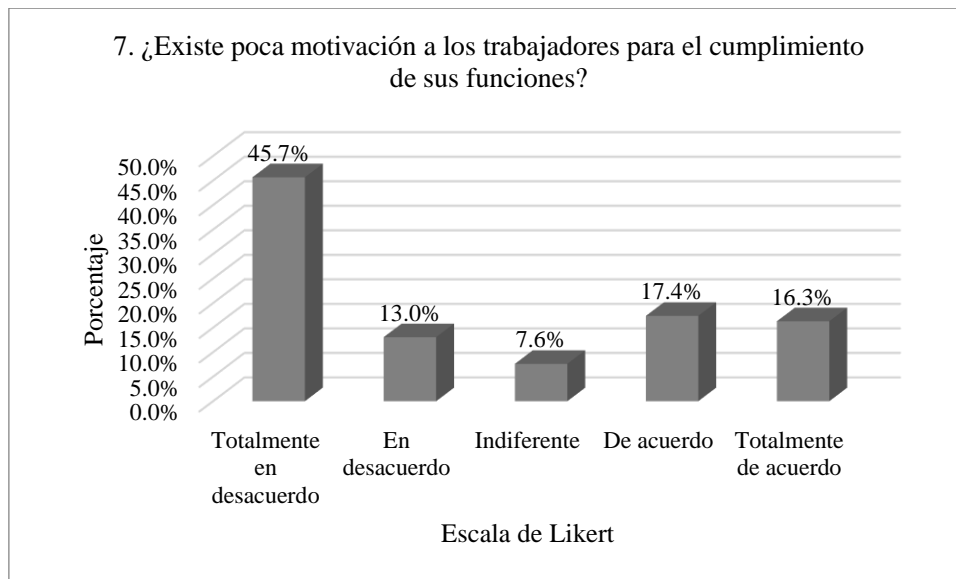
Objetivo de la pregunta 7: Conocer si los trabajadores perciben despreocupación por parte de la empresa en cuanto a motivación se refiere.

Pregunta 7: ¿Existe poca motivación a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 13. Resultados de la pregunta 7

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	42	45.7%
En desacuerdo	12	13.0%
Indiferente	7	7.6%
De acuerdo	16	17.4%
Totalmente de acuerdo	15	16.3%
Total	92	100.0%

Figura 12. Gráfico de resultados de la pregunta 7



Interpretación: El 45,7%% de los trabajadores responden como totalmente en desacuerdo que existe poca motivación para el cumplimiento de sus funciones y un 16,3% responde estar totalmente de acuerdo.

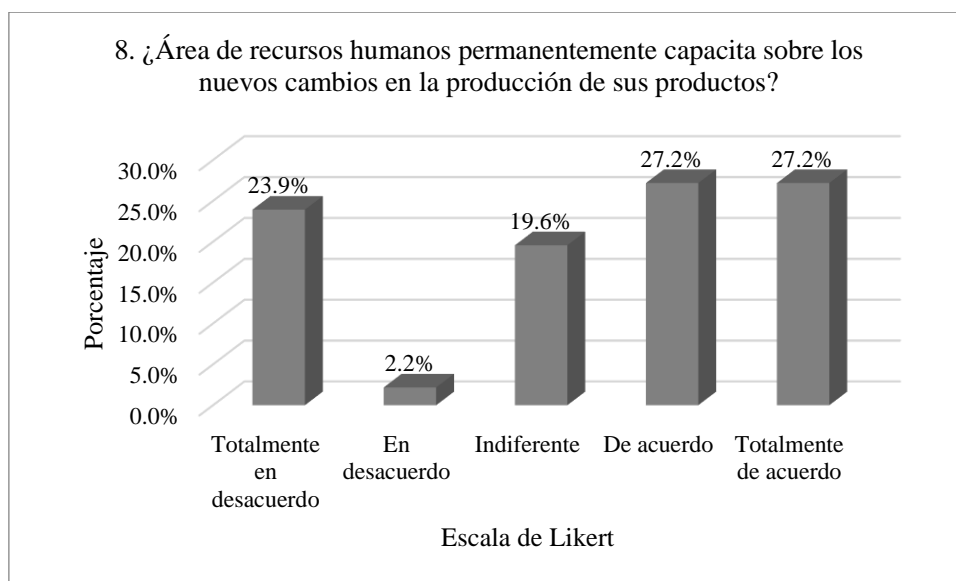
Objetivo de la pregunta 8: Saber si la capacitación va de la mano con los cambios que se realizan en la fabricación de los productos.

Pregunta 8: ¿Área de recursos humanos permanentemente capacita sobre los nuevos cambios en la producción de sus productos?

Tabla 14. Resultados de la pregunta 8

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	22	23.9%
En desacuerdo	2	2.2%
Indiferente	18	19.6%
De acuerdo	25	27.2%
Totalmente de acuerdo	25	27.2%
Total	92	100.0%

Figura 13. Gráfico de resultados de la pregunta 8



Interpretación: Se puede mencionar que el 27,2% de los encuestados responden totalmente de acuerdo a la pregunta área de recursos humanos capacita permanentemente sobre los nuevos cambios y un 23,9% responden totalmente en desacuerdo.

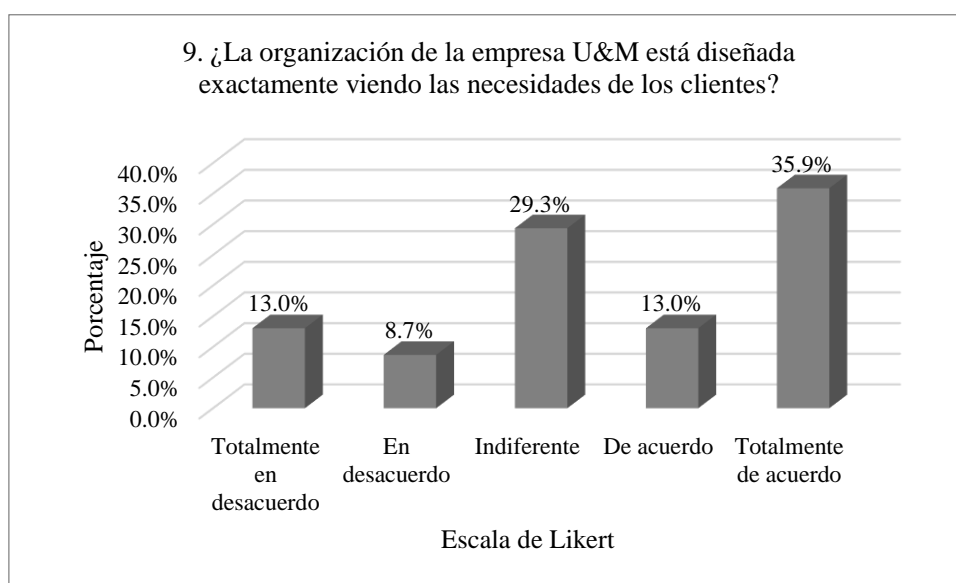
Objetivo de la pregunta 9: Saber si la empresa tiene una infraestructura con la que pueda cumplir la atención de los pedidos de los clientes.

Pregunta 9: ¿La organización de la empresa U&M está diseñada exactamente viendo las necesidades de los clientes?

Tabla 15. Resultados de la pregunta 9

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	12	13.0%
En desacuerdo	8	8.7%
Indiferente	27	29.3%
De acuerdo	12	13.0%
Totalmente de acuerdo	33	35.9%
Total	92	100.0%

Figura 14. Gráfico de resultados de la pregunta 9



Interpretación: Se puede observar que el 35,9% de los trabajadores mencionan que la organización de la empresa U&M está diseñada exactamente viendo la necesidad de los usuarios y el 29,3% contesta de forma indiferente.

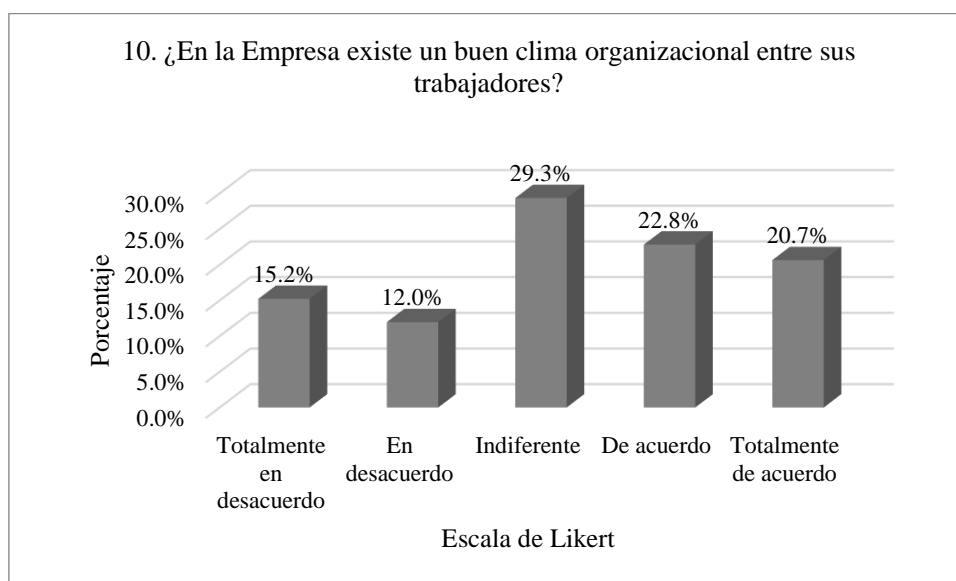
Objetivo de la pregunta 10: Saber si hay buen ambiente de trabajo en la empresa, tanto entre trabajadores como entre ellos con los directivos.

Pregunta 10: ¿En la Empresa existe un buen clima organizacional entre sus trabajadores?

Tabla 16. Resultados de la pregunta 10

Escala	Frecuencia	Porcentaje de trabajadores
Totalmente en desacuerdo	14	15.2%
En desacuerdo	11	12.0%
Indiferente	27	29.3%
De acuerdo	21	22.8%
Totalmente de acuerdo	19	20.7%
Total	92	100.0%

Figura 15. Gráfico de resultados de la pregunta 10



Interpretación: El 20,7% de los trabajadores encuestados responden totalmente de acuerdo refiriéndose que en la empresa hay un buen clima organizacional, mientras el 29,3% es indiferente.

C. Baremación de encuesta

a) Variable: Diagnóstico Organizacional

Se realizó la baremación usando a las 5 primeras preguntas de la encuesta.

Tabla 17. Variable: Diagnóstico Organizacional

<i>Variable: Diagnóstico Organizacional</i>						
E	P1	P2	P3	P4	P5	Sumatoria
E1	1	1	1	1	1	5
E2	4	5	1	1	3	14
E3	2	4	2	4	2	14
E4	1	4	1	4	4	14
E5	1	5	1	1	4	12
E6	2	2	3	1	1	9
E7	5	4	5	2	2	18
E8	1	4	1	2	1	9
E9	4	1	4	5	3	17
E10	1	4	2	5	2	14
E11	2	4	2	1	1	10
E12	1	1	2	1	2	7
E13	4	4	1	3	1	13
E14	2	4	5	3	2	16
E15	1	5	5	3	1	15
E16	2	1	3	1	1	8
E17	2	5	2	1	4	14
E18	5	5	2	2	4	18
E19	4	5	1	2	4	16
E20	1	5	4	3	1	14
E21	2	1	4	3	3	13
E22	4	5	4	4	3	20
E23	2	5	5	4	4	20
E24	2	4	5	1	1	13
E25	5	1	2	1	5	14
E26	1	5	4	4	3	17
E27	1	4	4	4	3	16
E28	5	4	4	3	2	18
E29	1	1	3	2	1	8
E30	4	4	1	5	1	15
E31	1	1	1	5	4	12
E32	1	4	1	3	2	11
E33	4	4	4	3	1	16

E34	1	1	4	2	3	11
E35	5	4	2	2	1	14
E36	1	1	3	1	2	8
E37	3	5	2	4	4	18
E38	4	2	2	3	1	12
E39	2	4	2	3	1	12
E40	1	5	2	3	1	12
E41	4	5	5	1	4	19
E42	4	1	4	1	1	11
E43	1	4	4	1	2	12
E44	5	1	4	1	1	12
E45	5	1	5	2	4	17
E46	2	2	4	4	1	13
E47	5	4	4	4	1	18
E48	1	1	4	4	4	14
E49	5	4	4	4	1	18
E50	5	1	3	3	4	16
E51	1	5	4	4	1	15
E52	5	1	2	1	4	13
E53	2	1	4	1	1	9
E54	1	1	5	4	4	15
E55	5	5	4	4	5	23
E56	5	1	4	4	4	18
E57	1	4	4	4	1	14
E58	1	1	3	1	1	7
E59	5	1	2	5	3	16
E60	1	4	2	3	4	14
E61	2	1	2	2	1	8
E62	5	1	4	3	4	17
E63	1	5	4	4	2	16
E64	1	1	3	4	4	13
E65	5	1	2	4	1	13
E66	2	5	4	4	4	19
E67	2	5	2	2	1	12
E68	5	1	4	2	2	14
E69	1	1	4	1	1	8
E70	5	5	3	1	3	17
E71	5	1	4	1	2	13
E72	1	1	4	1	1	8
E73	1	5	4	1	1	12
E74	4	1	2	1	3	11
E75	1	1	2	4	1	9
E76	1	4	4	4	1	14

E77	4	4	4	4	4	20
E78	1	5	3	4	3	16
E79	1	1	4	4	1	11
E80	4	4	4	4	4	20
E81	1	3	4	1	3	12
E82	1	1	1	1	1	5
E83	5	4	1	1	4	15
E84	2	1	4	1	1	9
E85	1	1	4	4	4	14
E86	5	4	4	4	1	18
E87	1	1	4	4	4	14
E88	5	4	4	3	4	20
E89	1	3	3	1	3	11
E90	2	1	4	1	1	9
E91	1	1	2	1	4	9
E92	1	1	2	1	1	6

Tabla 18. Intervalo de la encuesta

Intervalo	
Mínimo	5
Máximo	23

Tabla 19. Niveles de los intervalos

Nivel	Intervalo
Bajo	5 - 11
Medio	12 - 17
Alto	18 - 23

Tabla 20. Porcentaje de las categorías

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	27%
Medio	51	55%
Alto	16	17%
	92	100%

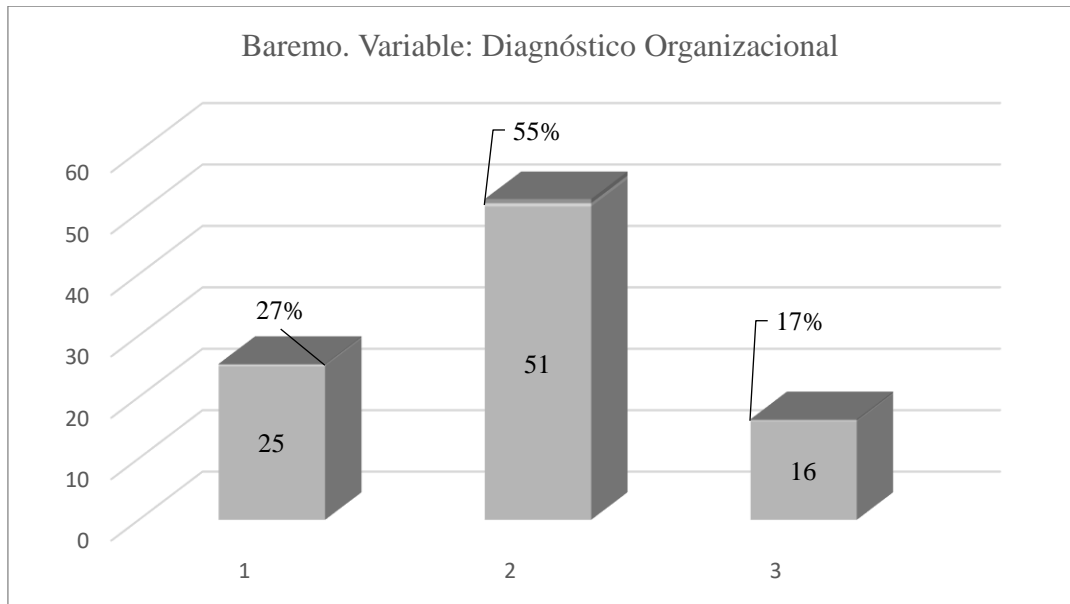


Figura 16. Baremo. Variable: Diagnóstico Organizacional

Interpretación: En el gráfico se observa que la baremación de las preguntas asociadas a la variable: diagnóstico organizacional (preguntas 1 al 5) dan como resultado mayoritario un nivel medio de 55%. Además, se aprecia un nivel alto de 17% y un nivel bajo de 27%.

b) Variable: Recurso Humano

Se realizó la baremación usando a las preguntas 6 al 10 de la encuesta.

Tabla 21. Variable Recurso Humano

<i>Variable: Recurso Humano</i>						
E	P6	P7	P8	P9	P10	Sumatoria
E1	1	1	1	1	1	5
E2	3	1	3	5	4	16
E3	2	2	5	4	4	17
E4	4	4	4	5	5	22
E5	4	3	3	3	3	16
E6	4	5	1	3	4	17
E7	2	2	4	5	4	17
E8	2	5	1	1	1	10
E9	4	3	3	5	4	19
E10	1	3	4	1	3	12
E11	4	2	2	4	2	14
E12	3	2	1	3	4	13
E13	4	4	1	3	2	14
E14	3	1	3	4	3	14
E15	1	5	3	2	2	13
E16	4	1	1	5	2	13
E17	4	5	1	2	2	14
E18	4	5	5	5	5	24
E19	5	1	3	5	3	17
E20	4	1	5	5	5	20
E21	4	5	3	2	5	19
E22	1	4	4	5	3	17
E23	4	5	3	5	5	22
E24	4	4	4	5	4	21
E25	5	1	5	2	4	17
E26	5	1	1	1	1	9
E27	4	1	5	5	5	20
E28	1	2	3	5	4	15
E29	4	4	3	3	5	19
E30	3	4	4	5	3	19
E31	4	1	4	5	4	18
E32	4	1	5	2	5	17
E33	1	1	5	5	3	15
E34	4	2	4	3	4	17

E35	4	1	5	3	4	17
E36	4	1	3	1	4	13
E37	3	3	5	3	3	17
E38	4	2	5	5	1	17
E39	2	1	3	1	4	11
E40	4	4	5	3	1	17
E41	4	1	5	2	4	16
E42	3	1	3	2	1	10
E43	4	4	5	1	3	17
E44	2	1	4	5	3	15
E45	2	1	4	3	4	14
E46	4	4	5	2	3	18
E47	4	1	1	1	4	11
E48	4	1	5	4	3	17
E49	4	3	3	3	4	17
E50	4	4	5	5	3	21
E51	5	1	1	4	5	16
E52	4	1	4	3	3	15
E53	4	1	4	5	4	18
E54	4	1	5	3	1	14
E55	5	2	1	3	5	16
E56	5	5	5	5	5	25
E57	4	5	5	4	3	21
E58	4	1	5	4	3	17
E59	4	1	1	5	5	16
E60	2	1	4	3	1	11
E61	4	2	1	5	5	17
E62	4	5	4	3	3	19
E63	4	1	5	5	5	20
E64	1	1	5	3	5	15
E65	4	5	4	5	5	23
E66	4	5	5	5	3	22
E67	2	1	4	5	5	17
E68	2	5	5	3	5	20
E69	4	5	4	5	3	21
E70	3	3	5	5	5	21
E71	4	5	1	5	3	18
E72	5	1	1	3	3	13
E73	5	4	4	3	1	17
E74	4	1	1	1	3	10
E75	4	2	3	4	4	17
E76	5	4	4	3	2	18
E77	4	1	1	3	2	11

E78	4	4	1	1	3	13
E79	5	3	2	3	3	16
E80	4	1	4	3	1	13
E81	4	2	1	5	3	15
E82	4	1	3	1	2	11
E83	4	1	4	5	2	16
E84	4	1	4	3	4	16
E85	4	2	1	4	3	14
E86	4	1	4	3	1	13
E87	4	4	1	4	2	15
E88	4	1	3	5	3	16
E89	2	4	4	4	2	16
E90	5	1	3	3	1	13
E91	4	4	4	4	1	17
E92	1	1	1	1	1	5

Tabla 22. Intervalo de la encuesta

Intervalo	
Mínimo	6
Máximo	24

Tabla 23. Niveles de los intervalos

Nivel	Intervalo
Bajo	6 - 12
Medio	13 - 18
Alto	19 - 24

Tabla 24. Porcentaje de las categorías

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13%
Medio	60	65%
Alto	20	22%
	92	100%

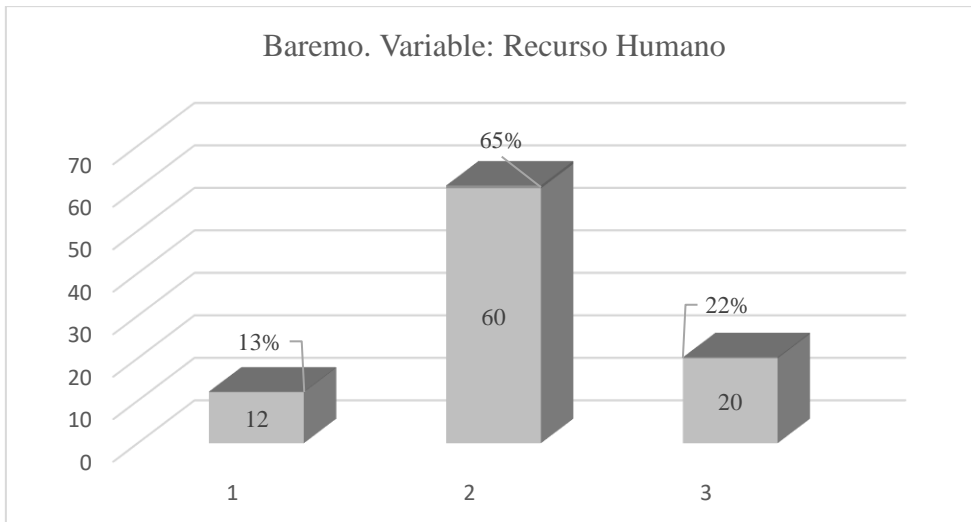


Figura 17. Baremo. Variable: Recurso Humano

Interpretación: En el gráfico se observa que la baremación de las preguntas asociadas a la variable: recurso humano (preguntas 6 al 10) dan como resultado mayoritario un nivel medio de 65%. Además, se aprecia un nivel alto de 22% y un nivel bajo de 13%.

4.1.3. Registro y Estrategias para la mejora

A. Estrategias de mejora en la motivación de los trabajadores:

- ❖ Programas de reconocimiento.
- ❖ Definición de criterios transparentes para seleccionar a los empleados que recibirán el reconocimiento.
- ❖ Establecimiento de incentivos y recompensas tangibles, como premios, menciones especiales o bonificaciones.

B. Mejora de la comunicación interna:

- ❖ Creación de canales de comunicación efectivos para fomentar la retroalimentación constante entre los empleados y los líderes.
- ❖ Implementación de reuniones periódicas de retroalimentación y seguimiento individual y grupal.
- ❖ Fomento de la participación del personal en las reuniones para tomar decisiones y la generación de ideas.

C. Programas de capacitación en liderazgo:

- ❖ Diseño e implementación de programas de capacitación específicos para líderes y supervisores.
- ❖ Enfoque en desarrollar habilidades de motivación, comunicación, resolución de hostilidades y liderazgo participativo.
- ❖ Evaluación continua de los resultados de los programas para capacitar al personal.

D. Estrategias de mejora en las políticas de capacitación:

- ❖ Análisis de requerimiento de temas de capacitación.
- ❖ Realización de un análisis detallado de los requerimientos de capacitación de los empleados en cada departamento y área.
- ❖ Diseño de programas de capacitación personalizados y adaptados a las necesidades identificadas.

E. Evaluación de la efectividad de los programas de capacitación:

- ❖ Establecimiento de indicadores clave de desempeño para la evaluación del efecto de los programas de capacitación.
- ❖ Seguimiento periódico de los participantes y recopilación de retroalimentación sobre la utilidad y aplicabilidad de los programas.
- ❖ Realización de ajustes y mejoras en los programas de capacitación en base a la obtención de resultados.

F. Estrategias de mejora en la implementación de políticas:

- ❖ Capacitación Adicional para Líderes y Supervisores:
- ❖ Diseño e implementación de programas de capacitación adicionales con dirección a los líderes y los supervisores.
- ❖ Enfocarse en fortalecer la comprensión y aplicación efectiva de las políticas establecidas.
- ❖ Incluir aspectos como liderazgo efectivo, gestión de equipos y aplicación de políticas de recursos humanos.

G. Monitoreo y seguimiento cercano:

- ❖ Establecimiento de un sistema para el monitoreo y seguimiento para asegurar la implementación efectiva de las políticas.
- ❖ Asignación de responsables para la evaluación en cada área.
- ❖ Generación de informes periódicos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas de manera oportuna.
- ❖ Estos son los registros y estrategias para la mejora de acuerdo con los objetivos establecidos.

H. Evaluación de Resultados:

- ❖ Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con la motivación al personal y la implementación de las políticas de capacitación.
- ❖ Realización de evaluaciones periódicas para medir el progreso y el impacto de las estrategias implementadas.
- ❖ Análisis de los resultados obtenidos y ajustes necesarios para garantizar la eficacia de las mejoras implementadas.

- I. Retroalimentación y Participación de los Empleados:
 - ❖ Fomento de la retroalimentación del personal a través de encuestas de satisfacción laboral y reuniones de retroalimentación periódicas.
 - ❖ Creación de espacios de participación para que los empleados puedan aportar ideas y sugerencias para mejorar la motivación y la capacitación.
 - ❖ Consideración de la retroalimentación y las ideas del personal.
- J. Cultura Organizacional y Valores:
 - ❖ Fortalecimiento de la cultura organizacional orientada al bienestar y la motivación de los empleados.
 - ❖ Promoción de los valores de respeto, confianza, trabajo en equipo y reconocimiento.
 - ❖ Integración de la motivación y la capacitación como componentes clave de la cultura organizacional.
- K. Comunicación Efectiva:
 - ❖ Mejora de los canales de comunicación interna para garantizar la difusión clara y oportuna de las políticas de motivación y capacitación.
 - ❖ Implementación de herramientas de comunicación, como boletines informativos, intranet o aplicaciones internas, para mantener a los empleados informados y actualizados.
- L. Aprendizaje y mejora continua:
 - ❖ Promoción de una cultura de aprendizaje continuo, donde los empleados tengan acceso a oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
 - ❖ Establecimiento de mecanismos de retroalimentación y evaluación para identificar áreas para la mejora realizando ajustes en las estrategias implementadas.

CONCLUSIONES

1. En este trabajo se desarrolló un diagnóstico organizacional orientado al recurso humano en la Empresa U&M uniformes y MAS SAC, 2023. Se determinó que el personal no se siente motivado y no recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa. Asimismo, existe la percepción de que los productos que se fabrican no satisfacen las necesidades del consumidor.
2. En este trabajo se identificó cómo es el manejo de la motivación de los trabajadores dentro de la Empresa U&M uniformes y MAS SAC, 2023. Se determinó que el personal no cuenta con actividades por parte de la empresa para que puedan trabajar con motivación, lo que conduce a un mal desempeño laboral y por ende origina restricción en la productividad para la empresa. El 42.4% opina que recursos humanos no se preocupa de programar actividades o incentivos que puedan mejorar la percepción del trabajador. Se debe realizar un plan de incentivos, sean estos monetarios o en productos que puedan mejorar el bienestar del trabajador, tanto en su centro laboral como en su entorno familiar.
3. En este trabajo se determinó cuáles son las políticas de capacitación dentro de la Empresa U&M uniformes y MAS SAC, 2023. El 60.9% precisó que existe poco interés por parte de la empresa en planificar capacitaciones al personal en sus distintas áreas de trabajo. Al no haber capacitación las habilidades y actitudes disminuyen en el entorno laboral. Esto perjudica a la empresa porque al no estar capacitados los trabajadores no podrán manipular correctamente las máquinas de coser y no se podrá contar con un producto de primera calidad, el cual sea del agrado del cliente. Perjudica también porque si los clientes dejan de comprar a la empresa habrá pocos ingresos y por ende generará despidos masivos. La capacitación juega un rol importante y su ausencia generará que no se puedan alcanzar los objetivos y metas, tampoco una buena producción.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la oferta de productos: Dado que un porcentaje significativo de los encuestados (42,4%) están totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la empresa cuenta con variedad de productos que se ajusten a las necesidades del cliente, se recomienda realizar un análisis exhaustivo de las necesidades y preferencias de los clientes. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la oferta de productos, desarrollando líneas o variantes que satisfagan los requerimientos específicos de los distintos segmentos de clientes. Además, se sugiere establecer canales de comunicación efectivos con los clientes para recibir retroalimentación y adaptar constantemente la oferta de productos a sus necesidades cambiantes.
2. Fortalecer la motivación y el clima organizacional: Se recomienda implementar estrategias y prácticas que promuevan la participación, el reconocimiento y la satisfacción de los empleados. Esto puede incluir programas de incentivos, desarrollo de carreras, capacitación continua, feedback constructivo, comunicación transparente y fomento de un ambiente colaborativo. Asimismo, es importante impulsar a que el personal participe en la toma de decisiones y brindarles oportunidades para expresar sus ideas y sugerencias. Un clima organizacional positivo y una mayor motivación pueden contribuir a mejorar la productividad, el compromiso y la retención del talento en la empresa.
3. Reforzar la capacitación y el desarrollo de habilidades: Según los resultados, un porcentaje considerable de los encuestados (60,9%) está de acuerdo en que existe poca capacitación al personal de la empresa textil. Para abordar esta preocupación, se recomienda implementar un programa de capacitación integral que se enfoque en el fortalecimiento de habilidades y técnicas del personal. Esto puede incluir la organización de talleres, cursos, seminarios y otras actividades de formación que aborden las necesidades específicas de cada puesto de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almira, B. (2019). Diagnóstico de la cultura organizacional para su dinamización en la división territorial de Etecsa Holguín. Universidad Holguín.
- Beraud Martínez, I. P., Gómez Romero, J. G. I., Tortolero Portugal, R., & González Herrera, M. B. (2022). Diagnóstico de la cultura organizacional actual y deseada: estudio de caso de una empresa comercializadora de acabados y materiales para la construcción. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 354–368. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.234>
- Boza Valle, J., Mendoza Vargas, E., Muñoz Heredia, C., & Velasco Barahona, V. (2021). capacitación para microemprendimientos desde la acción universitaria: un asunto que pospone el desempeño empresarial a pequeña escala en las comunidades. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(4), 1–15. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.489>
- Camacho, D. y L. E. y E. L. (2022). Diagnóstico y plan de fortalecimiento del teletrabajo en la Universidad Ean.
- Castro, F., & Quinteros, J. (2021). Diagnóstico Organizacional para la Empresa D-Impresos. Universidad Santo Tomás.
- Correa, J. (2019). Diagnostico organizacional y plan estratégico en la Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano, Municipalidad Provincial de Tumbes.
- Cuervo, L. (2020). Planteamiento de un diagnóstico organizacional como herramienta administrativa en la clínica odontológica Dentapluss, Bogotá Una investigación práctica. Universidad El Bosque.
- Cuesta Santos, A. (2019). Tecnología de gestión de recursos humanos. *Ciencias Sociales y Humanísticas*, Vol. 9(3).
- DIBILDOX, J. C. E., & COMBELLER, C. R. (2021). El diagnóstico organizacional. In *El aliado estratégico. La consultoría organizacional con visión sistémica*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv21ptstv.10>
- Enríquez Acuña, L., Clark Mendivil, Y., Núñez Ramírez, M., & Esparza García, I. (2022). Análisis de los viajes de incentivo como estrategia de motivación para el personal que

- labora en empresas de servicio y comerciales. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 37, 23.
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.455>
- Espinoza, J. (2018). Diagnostico Organizacional del restaurante la proa Pimentel basado en el modelo de seis cajas de weisbord-2017.
- García-Bonilla, D., Rodríguez-Guevara, E., & Pineda-Ospina, D. (2020). Cambios en el recurso humano para las actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación en el sector industrial colombiano. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1–22.
<https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3966>
- Giraldo Duque, C. A. (2021). Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 10(19). <https://doi.org/10.23913/ricea.v10i19.158>
- Gómez, H. y L. N. y S. R. (2018). Diagnóstico organizacional de Caja Huancayo, a través del modelo cibernético de Sistema Viable de S. BEER”, ha sido aprobada el 23 de abril del 2018.
- González, E. (2019). Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic Con Ecuador S.A. Universidad Tecnológica Israel.
- Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. Null.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- López Cruz, Ll. R., & Salazar Robles, M. R. (2021). Contribución de Centros y Escuelas de Excelencia de Institutos Nacionales de Salud al recurso humano. *Dataismo*, 1(5), 36–48. <https://doi.org/10.53673/data.v1i5.40>
- Maguiña, O. (2019). Diagnósticos organizacionales en empresas privadas de la ciudad de Trujillo.

- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 305–317. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1327>
- Merino, L. (2018). *Gestión Administrativa y Desarrollo Organizacional de las Mypes en el rubro textil del distrito de Los Olivos*, 2018.
- Nolazco Labajos, F. A., Bustamante Cieza, E. I., Moreno Rodríguez, R. Y., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162–176. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. (2019). *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30182>
- Suárez, M. S., Álvarez, M. T., & Vásquez, M. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*, 40.
- Verduguez Vargas, V. M. (2021). El recurso humano como factor determinante en la innovación de las empresas bolivianas. *Investigación & Desarrollo*, 20(2). <https://doi.org/10.23881/idupbo.020.2-8e>

ANEXOS

Carta de autorización de U&M Uniformes y Más S.A.C.



CARTA DE AUTORIZACION

YO, MARTINEZ ZABALLOS MARIA DE LOS DOLORES Gerente General de la empresa La empresa U&M uniformes y más SAC con RUC: 20458503401 ubicado CAL. ALBERT EINSTEIN NRO. 173 URB. INDUSTRIAL SAN FRANCISCO LIMA / LIMA / ATE autoriza a GROVER VARGAS PALOMINO identificado con DNI: 45019409 para la siguiente investigación así mismo se brindará la información respectiva.

Se expide el presente documento para fines consiguientes.

Atentamente

GERENTE GENERAL

MARTINEZ ZEBALLOS MARIA DE LOS DOLORES



Cal. Albert Einstein Nro. 173
Lima - Perú



(01) 3461925



www.uniformes.com.pe

UNIFORMES Y MAS SAC

UNIFORMES Y MAS SAC especializada en OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS N.C.P.. Fue creada y fundada el 02/12/1999, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD ANONIMA CERRADA. Si deseas conocer más sobre esta empresa, negocio u organización, puedes llamar y solicitar información. Recuerda decir que encontraste el teléfono y dirección en Compuempresa.

 CAL.ALBERT EINSTEIN NRO. 173 URB. INDUSTRIAL
SAN FRANCISCO

 LIMA / LIMA / ATE

 contabilidad@uniformes.com.pe

 **(01) 4350497 - (01) 3461925**

Datos de razón social

- ▶ **RUC:** 20458503401
 - ▶ **Razón Social:** UNIFORMES Y MAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 - ▶ **Página Web:** <http://www.uniformes.com.pe>
 - ▶ **Nombre Comercial:** Uniformes y Mas Sac
 - ▶ **Razon Social Anterior:** Uniformes y Mas Eirl
 - ▶ **Tipo Empresa:** Sociedad Anonima Cerrada
 - ▶ **Condición:** Activo
 - ▶ **Fecha Inicio Actividades:** 01 / Diciembre / 1999
 - ▶ **Actividades Comerciales:**
 - ▶ [Fab. Otros Prod. Textiles Neop.](#)
 - ▶ [Fab. de Prendas de Vestir.](#)
 - ▶ **CIU:** 17290
-
- ▶ **Dirección Legal:** Cal. Albert Einstein Nro. 173
 - ▶ **Urbanizacion:** Industrial San Francisco
 - ▶ **Distrito / Ciudad:** Ate
 - ▶ **Departamento:** Lima, Perú

Imágenes de taller



Determinación de la confiabilidad del instrumento hallando el Alfa de Cronbach

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sumatoria
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
E2	4	5	1	1	3	3	1	3	5	4	30
E3	2	4	2	4	2	2	2	5	4	4	31
E4	1	4	1	4	4	4	4	4	5	5	36
E5	1	5	1	1	4	4	3	3	3	3	28
E6	2	2	3	1	1	4	5	1	3	4	26
E7	5	4	5	2	2	2	2	4	5	4	35
E8	1	4	1	2	1	2	5	1	1	1	19
E9	4	1	4	5	3	4	3	3	5	4	36
E10	1	4	2	5	2	1	3	4	1	3	26
E11	2	4	2	1	1	4	2	2	4	2	24
E12	1	1	2	1	2	3	2	1	3	4	20
E13	4	4	1	3	1	4	4	1	3	2	27
E14	2	4	5	3	2	3	1	3	4	3	30
E15	1	5	5	3	1	1	5	3	2	2	28
E16	2	1	3	1	1	4	1	1	5	2	21
E17	2	5	2	1	4	4	5	1	2	2	28
E18	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	42
E19	4	5	1	2	4	5	1	3	5	3	33
E20	1	5	4	3	1	4	1	5	5	5	34
E21	2	1	4	3	3	4	5	3	2	5	32
E22	4	5	4	4	3	1	4	4	5	3	37
E23	2	5	5	4	4	4	5	3	5	5	42
E24	2	4	5	1	1	4	4	4	5	4	34
E25	5	1	2	1	5	5	1	5	2	4	31
E26	1	5	4	4	3	5	1	1	1	1	26
E27	1	4	4	4	3	4	1	5	5	5	36
E28	5	4	4	3	2	1	2	3	5	4	33
E29	1	1	3	2	1	4	4	3	3	5	27
E30	4	4	1	5	1	3	4	4	5	3	34
E31	1	1	1	5	4	4	1	4	5	4	30
E32	1	4	1	3	2	4	1	5	2	5	28
E33	4	4	4	3	1	1	1	5	5	3	31
E34	1	1	4	2	3	4	2	4	3	4	28
E35	5	4	2	2	1	4	1	5	3	4	31
E36	1	1	3	1	2	4	1	3	1	4	21
E37	3	5	2	4	4	3	3	5	3	3	35
E38	4	2	2	3	1	4	2	5	5	1	29
E39	2	4	2	3	1	2	1	3	1	4	23
E40	1	5	2	3	1	4	4	5	3	1	29

E41	4	5	5	1	4	4	1	5	2	4	35
E42	4	1	4	1	1	3	1	3	2	1	21
E43	1	4	4	1	2	4	4	5	1	3	29
E44	5	1	4	1	1	2	1	4	5	3	27
E45	5	1	5	2	4	2	1	4	3	4	31
E46	2	2	4	4	1	4	4	5	2	3	31
E47	5	4	4	4	1	4	1	1	1	4	29
E48	1	1	4	4	4	4	1	5	4	3	31
E49	5	4	4	4	1	4	3	3	3	4	35
E50	5	1	3	3	4	4	4	5	5	3	37
E51	1	5	4	4	1	5	1	1	4	5	31
E52	5	1	2	1	4	4	1	4	3	3	28
E53	2	1	4	1	1	4	1	4	5	4	27
E54	1	1	5	4	4	4	1	5	3	1	29
E55	5	5	4	4	4	5	2	1	3	5	38
E56	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	43
E57	1	4	4	4	1	4	5	5	4	3	35
E58	1	1	3	1	1	4	1	5	4	3	24
E59	5	1	2	5	3	4	1	1	5	5	32
E60	1	4	2	3	4	2	1	4	3	1	25
E61	2	1	2	2	1	4	2	1	5	5	25
E62	5	1	4	3	4	4	5	4	3	3	36
E63	1	5	4	4	2	4	1	5	5	5	36
E64	1	1	3	4	4	1	1	5	3	5	28
E65	5	1	2	4	1	4	5	4	5	5	36
E66	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	41
E67	2	5	2	2	1	2	1	4	5	5	29
E68	5	1	4	2	2	2	5	5	3	5	34
E69	1	1	4	1	1	4	5	4	5	3	29
E70	5	5	3	1	3	3	3	5	5	5	38
E71	5	1	4	1	2	4	5	1	5	3	31
E72	1	1	4	1	1	5	1	1	3	3	21
E73	1	5	4	1	1	5	4	4	3	1	29
E74	4	1	2	1	3	4	1	1	1	3	21
E75	1	1	2	4	1	4	2	3	4	4	26
E76	1	4	4	4	1	5	4	4	3	2	32
E77	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	31
E78	1	5	3	4	3	4	4	1	1	3	29
E79	1	1	4	4	1	5	3	2	3	3	27
E80	4	4	4	4	4	4	1	4	3	1	33
E81	1	3	4	1	3	4	2	1	5	3	27
E82	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	16
E83	5	4	1	1	4	4	1	4	5	2	31

E84	2	1	4	1	1	4	1	4	3	4	25
E85	1	1	4	4	4	4	2	1	4	3	28
E86	5	4	4	4	1	4	1	4	3	1	31
E87	1	1	4	4	4	4	4	1	4	2	29
E88	5	4	4	3	4	4	1	3	5	3	36
E89	1	3	3	1	3	2	4	4	4	2	27
E90	2	1	4	1	1	5	1	3	3	1	22
E91	1	1	2	1	4	4	4	4	4	1	26
E92	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11
Varianza	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	
Sumatoria de varianzas											20.48
Varianza de la suma de los Ítems											35.94

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Número de ítems del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los ítems	20.48
Varianza total del instrumento	35.94
Coefficiente de confiabilidad del instrumento	0.7504

Rangos de interpretación según Ruiz Bolívar (2002)

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja