



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LAS MYPE DEL RUBRO BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE
TAMBOGRANDE, AÑO 2020

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

AUTORA

ABRAMONTE HIDALGO MELITZA MARYCIELO

ORCID: 0000-0002-2604-9668

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

PIURA-PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Abramonte Hidalgo, Melitza Marycielo

ORCID: 0000-0002-2604-9668

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

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca Maria del Carmen

ORCID. 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa Jose German

ORCID. 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID. 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Maria del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

José German Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Maria Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios fuente inagotable de mi Fortaleza, en este camino que se llama “vida”. A mis padres: Ernesto y Brenda por haberme dado la vida y ser mi pilar de apoyo incondicional desde mi nacimiento hasta el día de hoy.

DEDICATORIA

A Dios fuente inagotable de mi Fortaleza, en este camino que se llama “vida”. A mis padres: Ernesto y Brenda por haberme dado la vida y ser mi pilar de apoyo incondicional desde mi nacimiento hasta el día de hoy.

RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo general identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Así mismo se obtuvo como resultados que uno de los principios fundamentales de la gestión de calidad es el enfoque al cliente porque permite a la empresa conocer las necesidades presentes y futuras de sus clientes para poder satisfacerlas, además dentro de las dimensiones del clima organizacional existe un alto nivel de trato interpersonal y trabajo en equipo dado que todos los miembros de la organización se ayudan entre sí. Las principales conclusiones en relación a gestión de calidad fue que los clientes afirman que la organización si satisface sus necesidades y que mejora continuamente la calidad del servicio, además los trabajadores manifestaron que, si existe liderazgo y compromiso los objetivos organizacionales, así mismo se indicó que los acuerdos tomados satisfacen tanto a la empresa como a su proveedor. Respecto a clima organizacional se indicó que existen valores colectivos, que la empresa cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades y que todos los miembros son participes en la toma de decisiones y obtención de objetivos.

Palabras clave: Clima organizacional, Gestión de calidad y MYPE

ABSTRACT

The general objective of this research is to identify the characteristics of quality management and organizational climate in the MSEs of the barber shops in the Tambogrande district, year 2020. The methodology used is quantitative, descriptive level, with a non-experimental design of cross-section. Likewise, it was obtained as results that one of the fundamental principles of quality management is the focus on the client because it allows the company to know the present and future needs of its clients in order to satisfy them, in addition, within the dimensions of the organizational climate there is a high level of interpersonal treatment and teamwork since all members of the organization help each other. The main conclusions in relation to quality management were that the clients affirm that the organization does satisfy their needs and that it continuously improves the quality of the service, in addition the workers stated that, if there is leadership and commitment to the organizational objectives, it was also indicated that the agreements reached satisfy both the company and its supplier. Regarding the organizational climate, it was indicated that there are collective values, that the company has the necessary resources to carry out the activities and that all members are involved in making decisions and obtaining objectives.

Keywords: Organizational climate, Quality management and MYPE

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	10
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	10
2.1.2. Variable Clima Organizacional.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. Variable Gestión de Calidad.....	20
2.2.2. Variable Clima Organizacional.....	25
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de Investigación:	33
4.2 Población y muestra	34
4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	36

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5. Plan de análisis.....	39
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7 Principios éticos.....	42
V. RESULTADOS.....	43
5.1 Resultados.....	43
5.2 Análisis de resultados.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	76
Aspectos Complementarios	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXOS	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.....	43
Tabla 2. Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.....	44
Tabla 3. Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020... ..	45
Tabla 4. Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.....	46
Tabla 5. Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.....	47
Tabla 6. Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.....	48
Tabla 7. Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020... ..	50
Tabla 8. Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020... ..	52
Tabla 9. Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.....	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020...”	43
Figura 2. “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”	44
Figura 3. “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”	45
Figura 4. “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.”	46
Figura 5. “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.”	47
Figura 6. representa “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020...”	48
Figura 7. “Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”	50
Figura 8. “Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”	52
Figura 9. “Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.”	54

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio denominado “Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020” pertenece a la línea de investigación según el reglamento de ULADECH (2019): Gestión de calidad - Procesos administrativos. Línea asignada a la escuela de administración.

Las MYPE son base fundamental para la dinamización de la economía peruana, sin embargo, debido a la situación que atraviesa el País dada la emergencia sanitaria por el Covid 19 la mayoría de ellas están tratando de mantenerse en el mercado. Para esto es necesario que los emprendedores sean conscientes del papel que toman los factores tanto externos como internos además de conocer la importancia de la gestión de calidad y clima organizacional para el desarrollo y estabilidad de su negocio.

La gestión de calidad en la actualidad resulta ser una estrategia que utilizan las organizaciones para promover la competitividad empresarial que permite, desde un semblante exhaustivo, observar a la empresa como un conjunto de procesos interrelacionados cuya finalidad es lograr satisfacer las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes con un buen producto o servicio. (Hernández, 2018) Así mismo el clima organizacional es el entorno que existe entre los miembros de la empresa, éste tiene una relación muy cercana a la motivación del personal al momento de realizar sus actividades laborales. Esto da entender que el ambiente laboral influye al momento de lograr las metas y objetivos se ha planteado la organización, cabe resaltar que lo primordial es cuidar de nuestros clientes internos es decir los trabajadores, dado que el clima organizacional está muy relacionado con la motivación de los mismos,

recordemos que trabajadores satisfechos y motivados tendrán un buen desempeño laboral que dará como resultado un cliente externo satisfecho.

Ahora bien, procederemos a brindar la información recaudada en el análisis del macroentorno y microentorno del estudio en mención.

Respecto al factor político legal Thorne (2016) en ese entonces Ministro de Economía y Finanzas manifestó que el Estado impulsa una reforma tributaria que facilita el crecimiento de la MYPE y las lleva a la prosperidad, tal como es la Ley de Factoring, que tiene como objetivo facilitar el acceso de financiamiento a las empresas mediante una menor tasa de impuesto a la renta en las facturas. Además, el Estado Peruano certifica la libertad de empresa brindando procedencias de superación especialmente a las pequeñas empresas. Esto esta refrendado en la Constitución Política del Perú, asimismo, la productividad y la competitividad de la micro y pequeña empresa como base del desarrollo económico local, regional y nacional es una de las estrategias de la política de país.

Respecto al entorno económico, según datos de Ministerio de Producción nos dice que las MYPE son una estrategia fundamental para el desarrollo de la economía del país, pues aporta el 42% del Producto Bruto Interno (PBI) y generan el 85% de empleo en todo el territorio nacional. Sin embargo, dada la emergencia del Covid 19 la mayoría de MYPE están buscando estrategias que le permitan atravesar esta crisis y mantenerse en el mercado. Para esto Alva (2020) en ese entonces ministra de Economía y finanzas manifestó que el Estado tiene un plan económico que le dará frente a esta

situación, dado que el gobierno está listo para invertir al menos 12 puntos del PBI, lo cual es una medida sin precedentes en la política fiscal, esta medida se realizará con el Banco Central de Reserva (BCR) el cual instalara 8.000 millones de dólares, que beneficiaran a 350.000 MYPE, esta acción buscó que las empresas sigan vivas, generando empleo.

En cuanto a los factores sociales y culturales los microempresarios están inmersos en una estructura de valores producto de la influencia de su entorno el cual persiste en su pensamiento y conducta, actuando éstos como elementos primordiales para el logro del éxito empresarial, organizativo y personal. Por otro lado, cabe señalar que la sociedad se ha visto perjudicada por la pandemia de Covid 19 quedando en una incertidumbre debido a la inestabilidad del trabajo. Para esto la cámara de comercio de Lima ha creado una comisión de recuperación económica y de empleo, cuya finalidad es garantizar la continuidad del trabajo, la demanda y el consumo que se veía antes de la crisis sanitaria.

El factor tecnológico aparece como promotor de desarrollo, porque facilita optimizar los métodos de producción y al mismo tiempo incita la incursión en temas de innovación. El plan MYPE 2011-2021 tiene como objetivo la innovación, desarrollo y transferencia tecnológica, que se refiere a que las MYPE peruanas deben orientarse a aprovechar la apertura comercial del país pues, se han firmado tratados comerciales a nivel bilateral, multilateral y regional. Por otro lado, haciendo mención a la realidad de hoy en día debido a la cuarentena dictada por el gobierno, muchas empresas han decidido optar por la modalidad trabajo en casa, con los avances de la tecnología y las

comunicaciones en el Perú, esta modalidad ha sido el rescate para muchas empresas, permitiéndoles operar en estas circunstancias.

En cuanto al factor ecológico las empresas peruanas están tomando conciencia del impacto que ocasionan en el ambiente y es por eso que están tomando medidas a favor de este tal y como es la reducción, reutilización y reciclaje de elementos prolongando así la vida útil de los recursos. Las MYPE en este rubro usan máquinas electrónicas, estas suelen tener una larga vida útil, además sus partes son reemplazables, a lo que se quiere llegar es que estas máquinas no son desechadas fácilmente, no generan gran cantidad de basura, sin embargo, los productos cosmetólogos que utilizan en el servicio que brindan, están compuestos por químicos que pueden resultar contaminantes para el aire.

Entrando al estudio del microentorno, tenemos a las 5 fuerzas de Porter, quien menciona que las fuerzas competitivas revelan los motores de la competitividad en una industria. Entonces decimos que los proveedores de las MYPE del rubro Barberías en el distrito de Tambogrande, se encuentran en Piura y Lima, algunos de sus productos también son adquiridos de las empresas distribuidoras de maquillaje y fragancias como lo son Unique, Natura, Elive, entre otras. Debido a la gran cantidad de microempresarios que venden los productos que estas MYPE necesitan, no es muy alarmante el poder de negociación de estos proveedores, pues su estrategia consiste en ofrecer los productos requeridos a través de bajos precios y buena calidad.

En cuanto al poder de negociación de los clientes, se acepta el precio en el servicio que requieren, pues cada servicio tiene un precio establecido, al menos que la MYPE abra sus puertas por primera vez y para captar clientes emplea la estrategia de un descuento del 5% al 10%. Respecto a los productos sustitutos, sería la apertura de una barbería más moderna, con productos innovadores, que utilice una tecnología más avanzada en las herramientas de trabajo y con nuevas tendencias en cuestión de cortes, tintes, etc., esto generaría una baja significativa en la economía de las MYPE en estudio.

La competencia en este rubro es mucha, debido a que no solo tenemos las barberías sino también los salones de belleza, los cuales brindan los mismos servicios y se encuentran muy cerca uno del otro, es por eso que los trabajadores en este rubro tienen que estar atentos captando clientes continuamente. Así mismo, la rivalidad entre competidores existe, y se refleja al momento de lograr que el cliente ingrese a su local y por ende adquiera el servicio que ofrecen.

Por otro lado, Santos (2015) nos habla de las 5 M, las cuales permite facilitar el proceso de planificación de acciones, enfocándonos en los posibles fallos que se puedan presentar en un futuro. Si hablamos de maquina en este rubro, las máquinas para cortar el cabello tienen una larga vida útil si se le hace un correcto uso y un mantenimiento cada 6 meses, respecto al método en esta fase los barberos se preguntan cómo realizarán su labor y bajo qué circunstancias lo harán, respecto a la mano de obra todos los seres humanos podemos cometer errores es por eso que cuando se cambia turno el personal saliente debe informar al entrante todas las incidencias que se dieron en su turno, en cuanto al medio ambiente de las barberías siempre tiene que valorarse las posibles

condiciones en las que se produce un fallo; respecto a la materia prima, son todos los productos que realizan para brindar el servicio al cliente se tienen que estar observando continuamente y verificando que estos se encuentren en buen estado.

A todo lo antes expresado surgió el problema de investigación: ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y Clima Organizacional en las MYPES del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020? Ante este problema se planteó el objetivo general Identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020. Con los siguientes objetivos específicos (a) Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020 (b) Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020. (c) conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020 y (d) Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.

En base al gran número de establecimientos dedicados al rubro barberías, la presente investigación se realizó porque el sector en estudio es muy atractivo, para aquellas personas que quieren empezar en un negocio que brinde ganancias de manera continua y rápida, cubriendo una necesidad existente en el género masculino del mercado. Por esta razón, es conveniente realizar esta investigación pues en el entorno internacional, nacional y regional hay poco interés por estudiar las antes mencionadas variables. Además, las MYPE necesitaban identificar distintas estrategias para realizar

una adecuada Gestión de calidad y un buen Clima organizacional, con el propósito de mantener un equipo unido y fuerte que contribuya con la obtención de objetivos y expansión de la micro empresa en el distrito, logrando un beneficio conjunto como independiente. Por esta razón se decidió justificar la investigación, según los aspectos tales como:

Teórica: Méndez (2012) plantea que el objetivo del estudio es crear reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontando teorías, contrastando resultados. Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente un consejo sobre el uso de la gestión de calidad y Clima Organizacional, para esto se optó por acudir a teorías y supuestos de estudios de diferentes autores, con el fin de darle fundamento de base teórica a la investigación.

Practico: Méndez (2012) considera que una investigación tiene una justificación práctica cuando su progreso ayuda a la solución de problema o por lo menos propone estrategias para poder resolverlo. Al finalizar el proyecto de investigación, tendremos resultados que le servirán a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para enriquecer sus bienes bibliográficos y servirá de guía para los futuros estudiantes que realicen investigaciones similares al tema en mención.

En la ley Universitaria 30220-Artículo 45, para el título profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller. (SUNEDU, 2015).

Relevancia Social: es la importancia que tendrá el proyecto de investigación que contribuye para la obtención de distintos conocimientos y la conmoción que tendrá sobre la sociedad y quienes se favorecerían con tal estudio, en este caso los propietarios, trabajadores, clientes de las MYPE y el estudiante investigador.

Metodológica: Méndez (2012) afirma que, si un estudio se plantea buscar nuevas técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica. Es así que esta investigación necesitara de las herramientas estadísticas para la información de los datos que se obtengan, después de haber realizado el cuestionario.

Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo conformada por 3 MYPES, se optó por el muestreo no probabilístico o muestreo por conveniencia, eligiéndose una muestra de 3 propietarios y 10 trabajadores y 40 clientes. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario.

La presentación investigación se limita desde la perspectiva temática: por las variables gestión de calidad y clima organizacional, psicográfica: MYPE rubro barberías, Geográfica: Distrito de Tambogrande, Temporal: Año 2020.

En la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a los principios de la gestión de calidad el 100% de propietarios manifestó que las decisiones se tomen en base a datos e información, respecto a los factores de la gestión de calidad el 100% de los propietarios indico que los logros obtenidos derivan de la misión y visión de la organización, respecto a las dimensiones del clima organizacional el 100% de los trabajadores manifestó que si cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo, por ultimo respecto a los tipos de clima organizacional el 100% de os

trabajadores manifestó que se aplica el clima de tipo participativo en grupo dado que se le toma en cuenta en la toma de decisiones y obtención de objetivos.

Las principales conclusiones fueron, respecto a los principios de la gestión de calidad se logró identificar que el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones es fundamental para la obtención de objetivos en la organización, respecto a los factores de la gestión de calidad se logró conocer que enfrentan los retos visionarios logrando así cumplir con los objetivos que derivan de su misión y visión, en relación a las dimensiones del clima organizacional se identificó que los trabajadores si cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo y por último respecto a los tipos de clima organizacional se identificó que el clima de la organización es de tipo participativo en grupo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

Benavides (2017), En su tesis titulada *“El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”* Tesis para optar el título de Ingeniera en contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, El proyecto se basó en la investigación descriptiva y de campo considerando a 6 empresas asociadas a la CALTU, de las cuales 3 contaban con certificación ISO 9001:2008 y 3 carecían de ella, a ambas se les aplicó una encuesta, llegando a la conclusión que las empresas con certificación han logrado mayor satisfacción de los clientes y reconocimiento en el mercado. Es por ello que se propuso un Modelo de diagnóstico del control de la gestión de calidad para las empresas asociadas a la CALTU, con el propósito de fortalecer el desarrollo industrial como una herramienta competitiva.

Narvaéz (2016), En su proyecto de investigación titulado *“Diseño de un sistema de la Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad Politécnica Salesiana”*. Proyecto para optar el título de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Politécnica Salesiana. Cuyo objetivo general fue Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la norma ISO 9001:2015 aplicado al área de tecnologías de la información de la universidad Politécnica Salesiana, se llegó a la siguiente conclusión que la adopción de una norma internacional en relación a sistemas de Gestión de la Calidad, ha permitido evidenciar

errores y dificultades que en el transcurso de esta construcción de SGC de TI, ha propiciado buscar y establecer otras alternativas de solución que aporte con creatividad a un mejor tiempo de respuesta en los requerimientos y necesidades que presentan los usuarios o partes interesadas.

Cevallos (2017) en su tesis titulada *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”* Tesis para optar una Maestría en Administración de Empresas, cuyo objetivo principal fue identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. se utilizó la metodología REDER que tiene 4 elementos como lo son resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión. Llegando a la conclusión que el objetivo general se ha cumplido por cuanto, luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad.

Torres (2017) En su tesis titulada *“Diseño de un sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001:2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil”*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, en la universidad Politécnica Salesiana, cuyo objetivo general fue Diseñar un sistema de Gestión de la Calidad para una empresa textil en la ciudad de Guayaquil que permita el mejoramiento de su productividad y la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el compromiso de la organización, utilizando una metodología de tipo proyectivo, concluyendo que para fomentar la

implementación del manual de calidad, presentaron una propuesta con los correspondientes ítems manual de funciones, manual de procedimientos e instructivos con el fin de establecer, ejecutar y optimizar los recursos propuestos logrando los objetivos anhelados, así mismo interrelacionar los procesos de producción para lograr una plena implementación del sistema de gestión de calidad.

Rosales (2017) en su investigación titulada *“Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.”* Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Utilizo el diseño no experimental, Transversal, y de tipo descriptivo. Concluyendo que la mayoría de micro y pequeñas empresas aplica la gestión de calidad en sus negocios, afirma la importancia que es la gestión de calidad para sus negocios, la mayoría absoluta de representantes afirma conocer alguna técnica administrativa, La totalidad de las micro y pequeñas empresas manifiestan haberse capacitado antes de crear sus micro y pequeñas empresas, la mayoría de representantes consideran que la técnica de capacitación es un inversión y un porcentaje de empresarios afirma haber capacitado a su personal relacionado a la atención al cliente.

BETANCUR (2016) en su investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016.”* tesis para optar el grado de licenciada en administración de empresas de la universidad católica los ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general

describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional, utilizó un tipo cuantitativo y nivel de investigación descriptivo y un diseño transaccional. Llegando a las siguientes conclusiones: Deficiencia en el uso de medios de publicidad, en un gran porcentaje no realizan ventas personales, carencia en el uso adecuado de promoción de ventas, desconocimiento respecto a la promoción del marketing directo. Por lo que se puede observar una deficiente aplicación de las herramientas de la mezcla promocional en las MYPE estudiadas, debido a que existe un alto porcentaje de desconocimiento de los gerentes respecto al uso de las tecnologías.

Gomez (2019) en su tesis titulada *“La calidad de servicio y el marketing en las MYPE del sector servicio rubro salón de belleza-spa, del centro de Sullana año 2019”* tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general fue Determinar las características de la calidad de servicio y el marketing. El tipo de investigación fue descriptivo – cuantitativo. Llegando a las conclusiones respecto a La calidad de servicio se mide a través de 5 principales dimensiones encontrados en el modelo SERVQUAL establecido por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Dentro de las MYPE del rubro Salón de belleza – SPA, la dimensión fiabilidad se está cumpliendo gracias a que se proporciona el servicio en el momento en que se promete realizarlo y si hay problemas, por parte de la empresa existe interés por resolverlo. Asimismo, se comprobó que se están cometiendo errores en la variable tangibilidad ya que, pese a que las instalaciones de los salones de belleza son atractivos, los empresarios no le están dando la debida importancia a los equipos y materiales que utilizan.

Masías (2016) En su tesis titulada *“Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general fue Identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016, El tipo de la investigación fue Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal. Para la variable Gestión de Calidad la población fue de 47 clientes, llegando a la conclusión que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio.

Castillo (2018) En su tesis titulada *“Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general fue determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad; se utilizó una metodología tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; en cuanto a gestión de calidad se llegó a la conclusión que los microempresarios afirman que no es lo mismo gestión de calidad que pruebas de producto, es mas no conocen afondo el ultimo termino mencionado, en si consideran

que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente.

2.1.2. Variable Clima Organizacional

Castellón (2016) en su investigación titulada “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.*” Tesis para optar el grado académico de Máster en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional de Autónoma de Nicaragua, Managua. Que tuvo como objetivo general Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación. Llegando a la conclusión que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Díaz (2018) en su tesis titulada “*El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes*” tesis para optar el grado de profesional en Administración de empresas de la Universidad Militar Nueva Granada. Cuyo objetivo general fue Determinar la importancia y el grado de influencia del clima organización en el desempeño y productividad laboral de los trabajadores y las organizaciones. El método empleado fue la investigación documentada, dado que es la

única fuente de consulta escrita, compuesta por libros, artículos de revistas y otras investigaciones relacionadas con el tema. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se logró identificar los factores que constituyen el clima organizacional y la acción positiva o negativa que ejercen sobre la productividad, los factores que intervienen positivamente en la productividad se encuentran en un personal motivado, satisfecho en su lugar de trabajo, y donde se encuentran relaciones personales satisfactorias para todos los integrantes.

HUENCHUAN (2015) en su tesis titulada “*Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*” tesis para optar al grado de Magister en salud pública de la Universidad de Chile. Cuyo objetivo general fue Obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad. El diseño del estudio es de tipo descriptivo transversal, no experimental. Llegando a la conclusión La percepción actual del clima organizacional en el establecimiento coincide con una evaluación anterior realizada por el Servicio de Salud Aconcagua, donde la percepción del clima se describió como positiva, debido a los incentivos, capacitación constante que da origen a un buen clima laboral y que fortalece el compromiso organizacional, así como también la percepción de igualdad entre los miembros de la organización influye significativamente en el desempeño de los individuos.

Monteza (2016) en su investigación titulada “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital rural de Picota, 2016*” tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre el

nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables la encuesta. Los resultados llevaron a la siguiente conclusión que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis alterna. Y El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un nivel alto adecuado y poco nivel inadecuado.

Ylla (2017) en su tesis titulada *“El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre 2017.”* Tesis para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general fue Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del área de Recursos Humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre - 2017. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, se aplicó en el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert. A través de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la buena comunicación que existe en la estructura organizacional, al apoyo entre compañeros y a la identificación que los trabajadores tienen con la organización.

Pillaca (2019) en su tesis titulada *“Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs Consultores y Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019”* tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general describir las características del clima laboral. La Metodología es de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un Nivel de investigación Descriptiva con un diseño No experimental-Transversal. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable, ya que los trabajadores indican que en la empresa hay un buen comportamiento Organizacional, Rendimiento Laboral Eficiente, Satisfacción Laboral de todos los trabajadores, y estabilidad de los trabajadores.

Huaman (2018) *“Clima organizacional del hotel gran palma de la ciudad de Piura en el año 2018.”* Trabajo Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Piura. Cuyo objetivo general fue determinar el clima organizacional del hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, desde la perspectiva de los colaboradores, en el año 2018. El método aplicado fue de tipo descriptivo. La investigación ha servido para conocer el perfil y el comportamiento del conjunto de trabajadores dentro de la organización, tomando en cuenta ciertas limitaciones internas de la compañía que han afectado de cierto modo el desempeño, la falta de planificación y sobre todo la comunicación de sus empleados. Se concluye que existen diversos factores del clima organizacional que son realmente importantes para mejorar las relaciones y el rendimiento de cada trabajador, lo cual repercutirá directamente en la mejora del servicio que ofrece la compañía y en su rentabilidad.

Chunga (2018) en su tesis denominada “*Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018.*” Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo general fue comprobar si el Clima Organizacional se relaciona con el desempeño laboral. La investigación es de tipo no experimental, el diseño es descriptivo y correlacional. Se concluye que existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral, dado que los trabajadores se sienten cómodos con las responsabilidades asignadas, con los valores que infunde la organización y por el poder de decidir cómo realizar sus actividades la laborales.

Rivera (2016) en su tesis titulada “*El clima laboral y su influencia en la productividad de la empresa essence's salón & spa S.A.C. - Piura durante el año 2015.*” Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas. Utilizó una metodología de tipo correlacional casual, porque se evaluó la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de las trabajadoras en la empresa. La muestra estudiada fue la totalidad de la población, siendo el estudio de 11 trabajadoras para clima laboral y 03 para productividad, así mismo se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por 22 preguntas para clima laboral y 10 preguntas para productividad. Se concluyó según los resultados con el rechazo de la hipótesis planteada, la misma que establecía que el clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable Gestión de Calidad

La gestión de calidad en la actualidad ya no solo se centra en la calidad del servicio o producto, sino también ayuda al aseguramiento del control de los procesos de la organización para un mejor rendimiento y productividad, la gestión de calidad se aplica en cada área y proceso de la empresa pues ayudara a cumplir con las metas trazadas, logrando conseguir los objetivos a corto, mediano y largo plazo, además de conseguir la satisfacción de las necesidades de los clientes. (Crosby, 2015).

La calidad en la organización busca los costos bajos y la utilidad de estos en el mercado, desde este concepto entendemos que una parte de la calidad nos permite minimizar costos, buscando maximizar la calidad del servicio o producto que le ofrecemos al cliente. Es así que el concepto de calidad se ha incrementado con el paso del tiempo dando lugar a que todo lo relacionado a su función como a su entorno y objeto de control vayan cambiando hasta el día de hoy, en la actualidad la calidad se une con la gestión dentro de la organización con el objetivo de conseguir y cumplir con los estándares de calidad. (Herrera, 2015).

Por otro lado, Cortés (2017) dice que el propósito de la gestión de calidad es brindar al conocimiento existente de los empresarios ideas modernas, sobre cómo tratar al personal aplicando herramientas de gestión de calidad. A partir de aquí se puede desarrollar una nueva filosofía de calidad en las organizaciones, teniendo como base la organización específica.

La gestión de calidad es un conjunto de sistemas que establece medidas de control dentro de la empresa, de esta manera dicha organización tendrá un mayor control de sus procesos y llegará a cumplir con sus objetivos. En la actualidad el 90.9 % de las MYPE no conoce el término de gestión de calidad y esto se debe al desconocimiento de los encargados sobre la importancia de esta herramienta. (Duque, 2015).

2.2.1.1. Principios de la Gestión de Calidad.

La aplicación de los principios de la gestión de calidad es importante para el desarrollo de las organizaciones pues ayudan al control de los diferentes procesos tanto de productos como de servicios, las empresas que conocen estos principios suelen tener más ventaja competitiva en el mercado. (Gonzales, 2015).

Enfoque al cliente: este principio hace referencia a la importancia que tienen los clientes para la continuidad de las empresas en el mercado, por lo tanto, se tiene que conocer y entender los requisitos, expectativas y necesidades que ellos requieren, para poder satisfacerlas y superarlas, buscando tener un cliente satisfecho.

Liderazgo: para el logro de objetivos tiene que existir una persona que sea la guía para los colaboradores, el liderazgo en la organización tiene que ser claro y estar apoyado por la alta gerencia, dado que los líderes son los responsables de crear y mantener un ambiente interno muy bueno y comprometido para el logro de objetivos.

Participación del personal: los trabajadores son la parte esencial para el correcto funcionamiento de la organización, dado que son los responsables de la producción, distribución y comercialización de los productos, por esa razón este principio indica que

cada miembro de la empresa debe entender que actividad va realizar y como lo hará, evitando así demoras y costos incensarios.

Enfoque basado en procesos: este principio nos indica que si las actividades y los recursos se gestionan como un proceso se tendrán mejores resultados, los cuales se verán reflejados en la rentabilidad de la organización generando de esta manera un beneficio para la misma.

Enfoque de sistema para la Gestión: Este principio hace mención que cuando se toma una decisión se tiene que analizar, identificar, entender y gestionar cada uno de los procesos interrelacionados, de esta manera se tendrá una mayor certeza al momento de decidir.

Mejora continua: es un objetivo permanente, es aquí donde entran el famoso ciclo de Deming planea una acción, realízala, observa que todo vaya bien y si existe algo que mejorar se debe actuar, la mejora continua ayuda a que la organización actúe constantemente buscando aquellos hechos y acciones que se pueden mejorar para el beneficio de la empresa en general.

Enfoque basado en el hecho para la toma de decisiones: hace referencia que para la correcta toma de decisiones se debe trabajar con una serie de datos e información, recordando que las fallas son experiencias para el futuro.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Se centra en el proveedor porque él es clave para el funcionamiento de la empresa, por esta razón tiene que existir valor y acuerdos que beneficien a la empresa y al proveedor.

2.2.1.2. Factores de la Gestión de Calidad

Existen cuatro fases primordiales de la gestión de la calidad tales como: planificar, hacer, verificar y actuar, sin embargo, Deming también indica que la gestión de la calidad en la organización utiliza otros factores, que involucran los sistemas, personal y dirección de la empresa. (Herrera, 2015)

Proceso: se aplica para la organización en general, sus sistemas, la planeación, dirección, control y diseño de cada producto, actividad o servicio que la empresa realice ya que cada acción en una organización lleva consigo un proceso debido a que este le permite que se realice de forma correcta.

Auditoria: aparece como una medida de vigilancia permanente de las acciones que desarrollan las personas integrantes de la estructura de la organización, permite detectar fallas en la organización para corregir los errores encontrados en las auditorias tanto internas como externas.

Tecnología: ayuda a las operaciones de producción y comercialización además accede a las diferentes fuentes de información, permitiendo a la alta gerencia tomar decisiones correctas que resulten beneficiosas para la empresa en general.

Estructura: corresponde a la división del trabajo y la manera como se han distribuido las responsabilidades y designado a los responsables de las mismas dentro de la empresa, tienen como relevancia a la comunicación.

Personas: son recurso humano de la empresa, el cual se centra básicamente en el trabajo en equipo, identificación con la organización, formación educativa, desarrollo e innovación, incentivos y cambio.

Valores visibles de la empresa: cada organización tiene valores claros y establecidos que brindan una buena imagen institucional, los cuales son practicados por todos sus miembros.

Principios: al igual que los valores, estos son propios de cada organización, los establece con la finalidad de que los miembros de la organización manejen una ética profesional a base de principios.

Normas: son las pautas establecidas por la gerencia de la organización y que deben ser conocidas y respetadas por cada miembro de la misma.

Angulo, Girón & Aguilar (2016) comentan sobre algunos factores claves en un modelo de gestión de calidad que logra el éxito, siendo estos

Logros balanceados: Referido al logro de resultados que están en la Inclusión de valor agregado: Permanentemente se debe estar diseñando nuevas propuestas de valor agregado al producto y atención que ofrecemos a los clientes.

Enfrentar retos visionarios: Se requiere contar con un liderazgo sostenible apoyado en las capacidades del líder para hacer frente a cualquier obstáculo organizacional, logrando así alcanzar los objetivos planteados en la visión y misión de la organización.

Transversalidad funcional: Gestionar a la empresa por resultados, para lograr una multifuncionalidad de los colaboradores, garantizando así el éxito en las metas propuestas que generen un beneficio tanto para el trabajador como para la organización.

La persona como recurso: aquí se debe establecer programas que balanceen las necesidades organizacionales, expectativas y aspiraciones del trabajador.

Determinación. Para desarrollar la creatividad, innovación en base al trabajo corporativo.

2.2.2. Variable Clima Organizacional

El clima organizacional es el conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son apreciadas por las personas que trabajan ahí, por esta razón las compañías brindar mayor importancia a medir y conocer el grado de clima organizacional, ya que este puede impactar en el desempeño laboral del personal. desempeño y otra de bajo desempeño. Para entender mejor esta variable, acudiremos a distintas definiciones de algunos autores. Chiavenato (2007) citado por Díaz (2018) menciona que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización, en la cual influyen factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros. Haciendo que el clima organizacional presente distintas características dependiendo de cómo se sientan los partícipes de la organización.

Rodriguez (2016) dice que el clima organizacional, en la actualidad es un factor relevante tanto en las grandes como en medianas y pequeñas organizaciones, se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo y que a su vez influye de manera positiva en la realización de sus tareas.

2.2.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional

Mercado & Toro (2008) citado por Rivera (2018), manifiesta que existen diez dimensiones explicativas del clima organizacional, las cuales veremos a continuación.

Trato interpersonal: es la percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.

Apoyo del jefe: es la percepción del grado en el que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores.

Sentido de pertenencia: es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, dándole este un sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Retribución: es el grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

Disponibilidad de recursos: es la percepción del grado en el cual el personal cuenta con los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

Estabilidad: es la percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Claridad en la organización: es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa.

Coherencia: es la percepción de que a la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.

Trabajo en equipo: es el grado en que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que de tal modo el trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa.

Valores colectivos: es el grado en que se perciben en el medio interno, se nutren de las premisas que impulsan al ser humano en su progreso en la continua búsqueda de la perfección.

Según Chiang, E. (2008) citado por Rivera (2018) plantea que son ocho dimensiones del clima organizacional, las que veremos a continuación

Autonomía: es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad, elementos necesarios en la toma de decisiones con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades.

Cohesión: es la percepción de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la organización lo que sin duda alguna permitirá un clima acogedor entre ellos, que posteriormente se verá reflejado en la realización de las tareas.

Confianza: es la percepción de la libertad para comunicarse con los superiores, con el fin de tratar temas sensibles y personales con la confianza absoluta que genera seguridad que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.

Presión: es la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.

Apoyo: es la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.

Reconocimiento: es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización.

Equidad: es la percepción que los empleados tienen, sobre la existencia de políticas y reglamentos en búsqueda de la proporcionalidad dentro de la institución y claros dentro de la institución

Innovación: es la percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia.

Según Alcalá, (2011) citado por Rivera (2018), dice que son nueve las dimensiones que permiten diagnosticar el clima organizacional, y son las siguientes:

Estructura: está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones. representando la percepción

que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad: es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones

Recompensas: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Riesgos: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. el énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares de desempeño: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.

Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. la dimensión conflicto se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. en general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.2.2. Tipos de Clima Organizacional

Pastor (2018) menciona que, a partir de diferentes configuraciones de variables, se llega a tipificar 2 tipos de clima organizacional, subdividido en 4 sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

Clima de tipo autoritario: Sistema I – Autoritarismo Explotador: En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigo, de amenazas, ocasionalmente, de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se

toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo: La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participativo en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos y de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización que establecen bajo la forma de planificación estratégica.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no registra hipótesis, dado que solo se centra en conocer cómo se desarrollan las situaciones importantes mediante la descripción precisa de las actividades, objetos, procesos y personas. Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1. *Diseño de la Investigación*

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, pues se midieron las variables en su contexto determinado, usando técnicas estadísticas y estableciendo conclusiones coherentes al problema identificado. En una investigación cuantitativa se pretende extender los resultados hallados en un pequeño grupo, es decir una muestra, a una comunidad más grande, es decir una población. Mediante el estudio cuantitativo se procura ratificar y pronosticar los fenómenos indagados, investigando regularidades y correlaciones causales entre componentes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017). La investigación fue de nivel descriptivo Porque únicamente se pretendió medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, dado que la indagación de nivel descriptivo formula la visualización de situaciones que ocurren dentro del ambiente en el que se estudian conductas, determinadas acciones y/o características, además esta se desarrolla en un momento determinado. (Vásquez, 2016)

El diseño de esta investigación fue no experimental porque no se generó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realizó. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo con las variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernández, 2014).

La investigación fue de corte trasversal porque solo se recogió datos e información en un momento único y determinado, **Riveroll (2017)** añade que las investigaciones se denominan de corte trasversal ya que indagan una población específica, un ambiente determinado, así como una o más variables asignadas. Lo cual se realizará en un periodo de tiempo determinado.

4.2 Población y muestra:

Población:

La calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo (Hernández, 2015).

El universo bajo estudio fue constituido en el rubro barberías del distrito de Tambogrande, constituida por los dueños, trabajadores y clientes de las MYPE a quienes se acudió en busca de la información respecto a las dos variables, gestión de calidad y clima organizacional.

P1. Para la primera variable “Gestión de Calidad” se acudió a los clientes donde se optó por el muestreo no probabilístico, trabajadores y propietarios. Por lo tanto, se constituye una población finita conocida dado que se conoce el número de elementos.

P2. Para la segunda variable “clima organizacional” se acudió a los trabajadores y propietarios de las MYPE investigadas, constituyendo una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos.

Muestra:

Oliva & Lonardi (2017) indican que la muestra es el número de individuos al cual se le aplicará la técnica de recolección de datos que se haya escogido y que cuando la población que se encuentra representada como N es menor de 50 personas no es necesario la aplicación de fórmulas estadísticas ni matemáticas para el cálculo de la muestra, ya que se tomara como muestra el número de personas que se cuente en la población.

M 1: Para la variable “Gestión de calidad” estuvo constituida por 10 trabajadores, 3 propietarios y como no se conocía el número determinado de clientes, lo indicado sería aplicar una fórmula para saber la muestra de estudio, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria y declarado el estado de emergencia por la pandemia de Covid 19 se optó por un muestreo no probabilístico denominado muestreo intencionado o por conveniencia, eligiendo para la investigación una suma total de 40 clientes.

M 2: Para la variable “clima organizacional” estuvo constituida los 10 trabajadores y 3 propietarios de las MYPE del rubro barberías.

La distribución se puede observar a continuación:

Relación de MYPE

N°	BARBERÍAS	N° DE PROPIETARIOS	N° DE COLABORADORES
01	MYPE 01	01	03
02	MYPE 02	01	03
03	MYPE 03	01	04
	TOTAL	03	10

Elaboración: propia

Criterios de Inclusión:

- La aplicación de instrumentos de recolección de información estuvo encaminada específicamente a propietarios, trabajadores y clientes de las MYPE elegidas para el estudio.
- MYPE formales
- Con 5 años a más de funcionamiento en el distrito.
- Personas mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión:

- La aplicación de instrumentos de recolección de información a excluido a propietarios, trabajadores y clientes de las MYPE que no hayan sido elegidas para la investigación.
- MYPE informales
- MYPE con menos de 05 años funcionamiento en el distrito
- Personas menores de 18 años.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN CALIDAD	Según Rubio (2016), “La gestión se apoya y funciona a través de las personas, por lo general en equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas de antaño. La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos.	Principios Gestión de Calidad	La dimensión “principios” se medirá con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hechos, enfoque de sistema para la gestión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Enfoque al cliente	Nominal si/no
				Liderazgo	
				Participación del personal	
				Enfoque basado en procesos	
				Mejora continua	
				Enfoque basados en hechos para la toma de decisión	
				Enfoque de sistema para la gestión.	
		Factores de la Gestión de Calidad	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores: Proceso, Auditoria, Tecnología, estructura, estructura, personas, valores, principios, normas, logros balanceados, inclusión de valor agregado, enfrentar retos visionarios,	Proceso	
				Auditoria	
				Tecnología	
				Estructura	
				Personas	
				Valores	
				Principios	
Normas					
Logros balanceados					
Inclusión de valor agregado					
Enfrentar retos visionarios					
Transversalidad funcional					
Determinación					

			transversalidad funcional, determinación.		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Rodriguez (2016) dice que el clima organizacional, en la actualidad es un factor relevante tanto en las grandes como en medianas y pequeñas organizaciones, se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo y que a su vez influye de manera positiva en la realización de sus tareas.	Dimensiones del clima organizacional	La dimensión “dimensiones” se medirá con sus indicadores: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflictos, identidad, trato interpersonal, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad en la organización, coherencia, trabajo en equipo, valores colectivos, autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento,	estructura Responsabilidad Recompensas Riesgos Relaciones Cooperación Estándares de desempeño Conflictos Identidad Trato interpersonal Sentido de pertenencia Retribución Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad en la organización Coherencia Trabajo en equipo Valores colectivos Autonomía Cohesión Confianza Presión Apoyo Reconocimiento Equidad Innovación	Nominal si/no

			equidad, innovación.			
		Tipos de clima Organizacional	La dimensión “Tipos” se medirá con sus indicadores Clima de tipo autoritario – sistema I, Clima de tipo autoritario – sistema II, Clima de tipo participativo – sistema III, Clima de tipo participativo – sistema IV.			
					Clima de tipo autoritario – sistema I	
					Clima de tipo autoritario – sistema II	
					Clima de tipo participativo – sistema III	
				Clima de tipo participativo – sistema IV		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Sampieri (2017), menciona que la recolección de datos hace referencia al uso de una gran diversidad de herramientas y técnicas que son utilizadas por el investigador para obtener la información que este desea, tenemos entonces que existen diferentes técnicas entre las cuales las más resaltantes son la encuesta, lo cual se aplicara en un momento determinado a un cierto grupo de personas. Es así que en el presente proyecto de investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

Instrumento: Cuestionario

La técnica de la encuesta contó con un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual estuvo conformado por preguntas validadas las mismas que contaron con 2 variables, siendo estos Gestión de la calidad y clima organizacional, cabe señalar que se aplicó a través de la plataforma de Google drive y estuvo dirigido a los clientes, trabajadores y dueños de los establecimientos elegidos como muestra para el estudio.

4.5. Plan de análisis

Para analizar los datos y la información recolectada en el presente estudio se utilizó la herramienta mencionada anteriormente la cual facilita la visualización de los resultados, permitiendo así crear tablas y gráficas con data compleja. y plasmarlo en figuras y tablas trabajadas en el programa Excel. Después de ello, realizamos el análisis e interpretación de los resultados.

4.6 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, Año 2020	¿Qué características tiene la Gestión de la calidad y Clima Organizacional en las MYPES del rubro Barberías en el distrito de Tambo grande, año 2020?	<p>Objetivo General Identificar las características de la gestión de la calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020.</p> <p>Objetivos Especificos A. Describir los principios de la gestión de la calidad en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020 B. Detallar los factores de la Gestión de calidad de las MYPE del rubro Barberías, en el distrito de Tambo grande, año 2020. C. Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020. D. Describir los Tipo de clima organizacional en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.</p>	Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática tal y como se presenten en su ambiente	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

ULADECH (2020) precisa los principios éticos que orientan la investigación, los cuales corresponden al código de ética para la investigación.

Protección a las personas: Toda investigación debe priorizar la seguridad y confiabilidad de los participantes que brindaron información, es por esto que se busca proteger a la población de estudio.

Beneficencia no maleficencia: La investigación debe ser utilizada para generar un beneficio a la comunidad investigada, mas no para perjudicarla, por esta razón la investigación ha buscado tener un impacto positivo en la comunidad donde se aplicó el estudio.

Justicia: Una investigación debe tratar de manera equitativa a todos los partícipes de la misma, es por esto que la investigación no ha discriminado a ninguna persona que participó en los instrumentos de recolección de datos, además se utilizó un lenguaje correcto.

Integridad científica: Toda investigación debe tener como base una adecuada rectitud del investigador, al momento de redactar la información recopilada este debe actuar con integridad inclusive si se menciona algún conflicto que pudiera ocurrir.

Consentimiento informado y expreso: Consiste en la explicación a un individuo mentalmente competente, de la naturaleza y el motivo de la investigación, para así poder contar con su aprobación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1 Variable gestión de calidad

Objetivo 1. Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

Tabla 1: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?	35	87%	5	13%	40	100%
¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?	35	87%	5	13%	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicada al cliente

Elaboración: Propia

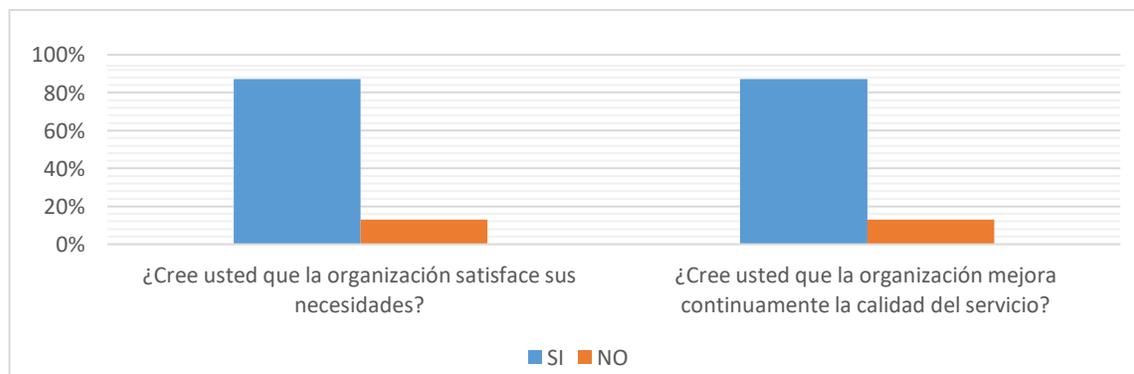


Figura 01: “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 1 denominada Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020 se observa que en el indicador ¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?

Los clientes de las MYPE rubro barberías indicaron en un 87% que, organización si satisface sus necesidades. Así mismo en el indicador ¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio? el 87% de los clientes indico que la organización si mejora continuamente la calidad del servicio.

Tabla 2: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?	8	80%	2	20%	10	100%
¿Usted participa en las actividades de la organización?	10	100%	0	0%	10	100%
¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?	10	100%	0	0%	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicada al Trabajador

Elaboración: Propia

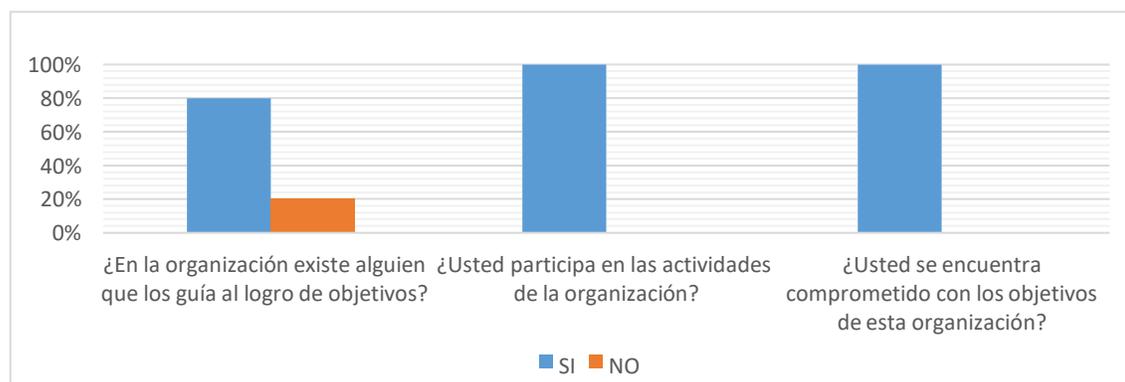


Figura 2: “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 2 denominada Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020. se observa que en el indicador ¿En la organización existe alguien que los guía al logro de

objetivos? El 80% de los trabajadores respondió de manera afirmativa, así mismo en los indicadores ¿Usted participa en las actividades de la organización? y ¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización? el 100% de los trabajadores respondió de manera afirmativa a los mencionados indicadores

Tabla 3: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?	2	67%	1	33%	3	100%
¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos?	2	67%	1	33%	3	100%
¿Los procesos están interrelacionados?	2	67%	1	33%	3	100%
¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?	3	100%	0	0%	3	100%

Fuente: cuestionario aplicada al Propietario
Elaboración: Propia

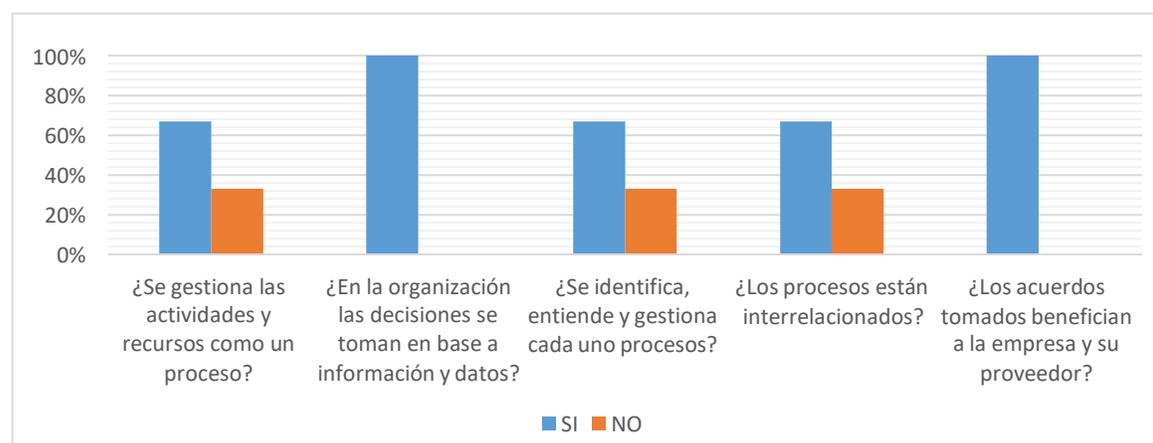


Figura 3: “Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 3 denominada Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020., se observa que en los indicadores ¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?, ¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos? y ¿Los procesos están interrelacionados? el 67% de los propietarios respondió de manera afirmativa a estos indicadores. Así mismo en los indicadores ¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos? y los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor? el 100% de los propietarios respondió de manera afirmativa los mencionados indicadores.

Objetivo 2: Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

Tabla 4: Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende?	31	77%	9	23%	40	100%

Fuente: cuestionario aplicada al cliente

Elaboración: Propia

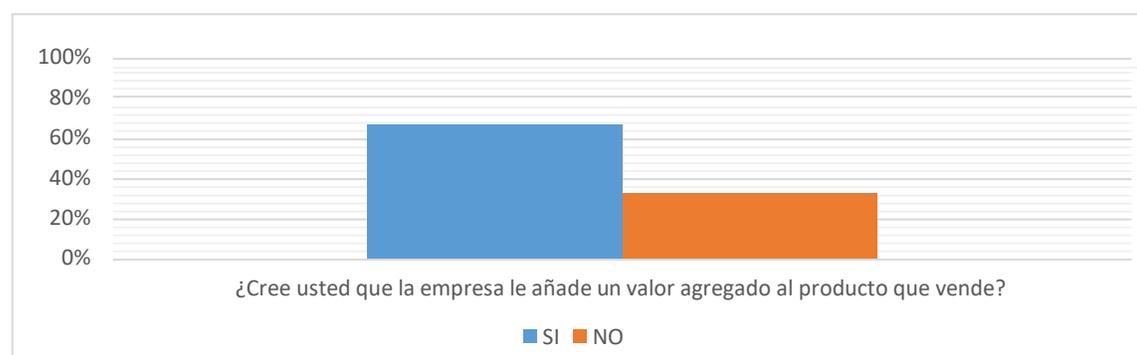


Figura 4: “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 4 denominada Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020. Se puede observar que en el indicador denominado ¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende? Los clientes de las MYPE del rubro barberías indicaron en un 77% que la empresa si le añade un valor agregado al producto que vende.

Tabla 5: Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Existe control permanente?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?	8	80%	2	20%	10	100%
¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?	10	100%	0	0%	10	100%
¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?	10	100%	0	0%	10	100%
¿Usted respeta las normas de la organización?	10	100%	0	0%	10	100%

Fuente: cuestionario aplicada al Trabajador

Elaboración: Propia

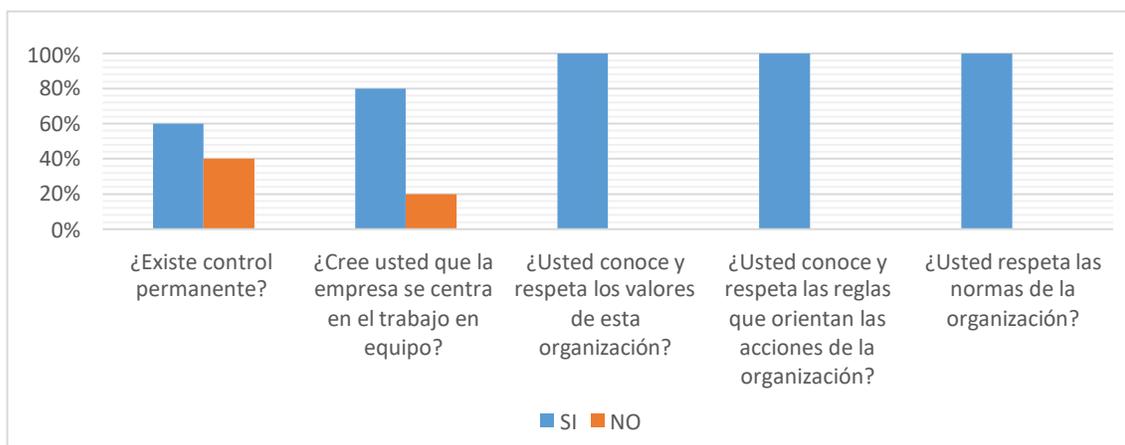


Figura 5: “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

Interpretación: En la tabla y figura 5 denominada detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020., se puede observar que en el indicador ¿Existe control permanente? El 60% de los trabajadores respondió de manera afirmativa. Así mismo en el indicador ¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo? el 80% de los trabajadores respondió de manera afirmativa, Por último, en los indicadores ¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?, ¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones de la organización?, ¿usted respeta las normas de la organización? el 100% de los trabajadores respondió de manera afirmativa a los mencionados indicadores.

Tabla 6: Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?	2	67%	1	33%	3	100%

¿Se utiliza la tecnología como fuente de información?	1	33%	2	67%	3	100%
¿Existe distribución equitativa de funciones?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión?	3	100%	0	0%	3	100%
¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Se gestiona a la empresa por resultados?	2	67%	1	33%	3	100%
¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?	3	100%	0	0%	3	100%

Fuente: cuestionario aplicada al Propietario

Elaboración: Propia

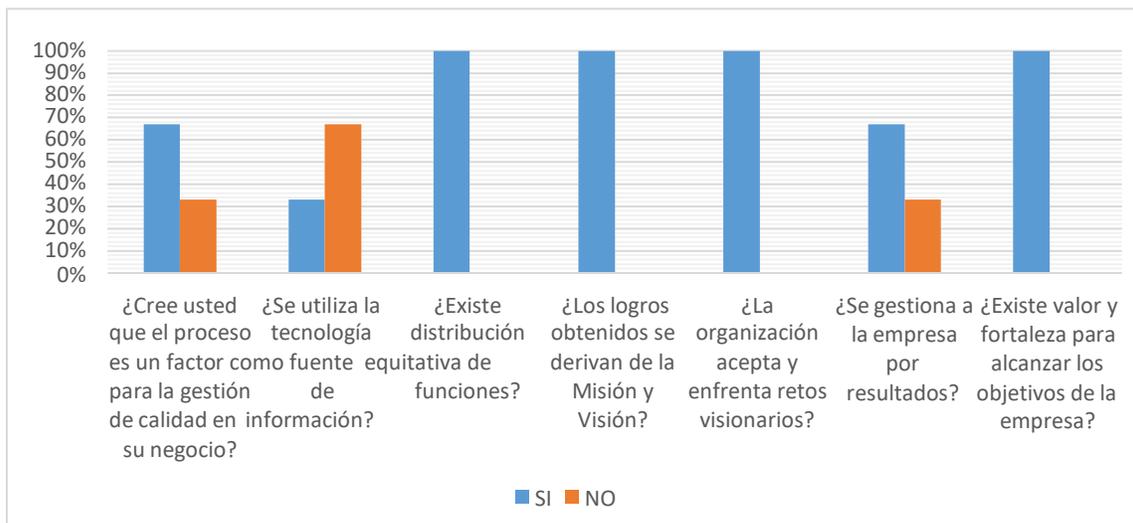


Figura 6: “Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

Interpretación: En la tabla y figura 06 denominada detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020. se puede observar que en el indicador ¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio? Los propietarios de las MYPE del rubro barberías indicaron en un 67% que, si consideran al proceso como un factor para la gestión de calidad, en el indicador ¿Se utiliza la tecnología como fuente de información? el 67% de los propietarios indico que no utilizan la tecnología como fuente de información, En los indicadores ¿Existe distribución equitativa de funciones? ¿Los logros obtenidos derivan de la Misión y Visión?, ¿la organización acepta y enfrenta los retos visionarios?, ¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa? el 100 % de los propietarios afirmo cumplir con estos indicadores, Por último, en el indicador ¿se gestiona la empresa por resultados? el 67% de los propietarios indico que si se gestiona a la empresa por resultados.

5.1.2 Variable clima organizacional

Objetivo 3: Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

Tabla 7: Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí?	10	100%	0	0%	10	100%
¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?	10	100%	0	0%	10	100%
¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?	3	30%	7	70%	10	100%
¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?	8	80%	2	20%	10	100%
¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?	7	70%	3	30%	10	100%
¿Existe libertad comunicativa con sus jefes?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?	10	100%	0	0%	10	100%
¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?	0	0%	10	100%	10	100%
¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza?	10	100%	0	0%	10	100%
¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?	0	0%	10	100%	10	100%
¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Existe apoyo mutuo en la organización?	8	80%	2	20%	10	100%
¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?	6	60%	4	40%	10	100%
¿Usted se siente identificado con la organización?	6	60%	4	40%	10	100%

Fuente: cuestionario aplicada al Trabajador

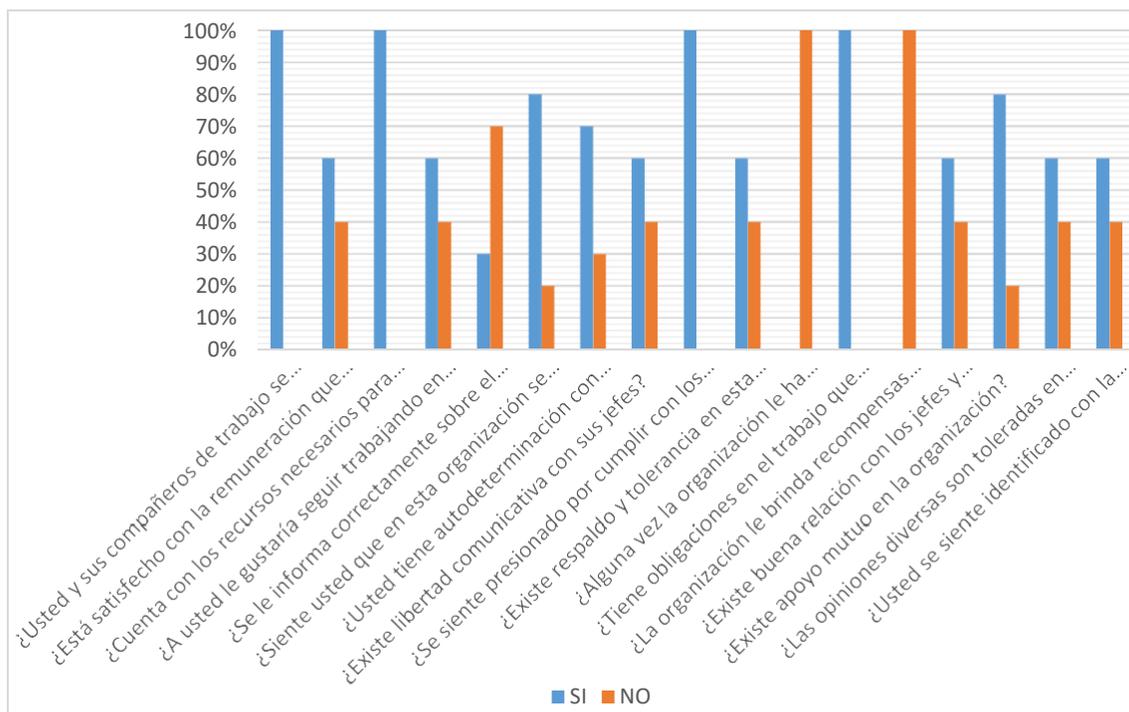


Figura 7: “Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 07 denominada Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020. se puede observar que en los indicadores ¿usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí? ¿cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?, ¿se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?, ¿tiene obligaciones en el trabajo que realiza? Los trabajadores de las MYPE del rubro barberías respondieron afirmativo en un 100% a estos indicadores. Así mismo en los indicadores ¿siente usted que en esta organización se trabaja en equipo? y ¿existe apoyo mutuo en esta organización? el 80% de los trabajadores respondió afirmativo en estos indicadores, Además respecto al indicador ¿Usted tiene autodeterminación con respecto a

las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta? el 70% de los trabajadores respondió afirmativo a este indicador. Por otro lado, respecto a los indicadores ¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?, ¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?, ¿Existe libertad comunicativa con sus jefes?, ¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización?, ¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?, ¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?, ¿Usted se siente identificado con la organización? el 60% de los trabajadores respondió afirmativo a estos indicadores. Además, respecto al indicador, ¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa? solo el 30% respondió afirmativo a este indicador, por ultimo respecto a los indicadores ¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza? y ¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho? el 100% de los trabajadores indico que no se brinda reconocimiento ni se ofrecen recompensas por la tarea realizada.

Tabla 8: Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Existen valores colectivos en esta organización?	2	67%	1	33%	3	100%
¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?	3	100%	0	0%	3	100%
¿La innovación es parte de esta organización?	2	67%	1	33%	3	100%

¿Existe una jerarquía dentro de la organización?	3	100%	0	0%	3	100%
¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?	3	100%	0	0%	3	100%
¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas?	2	67%	1	33%	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicada al Propietario
Elaboración propia.

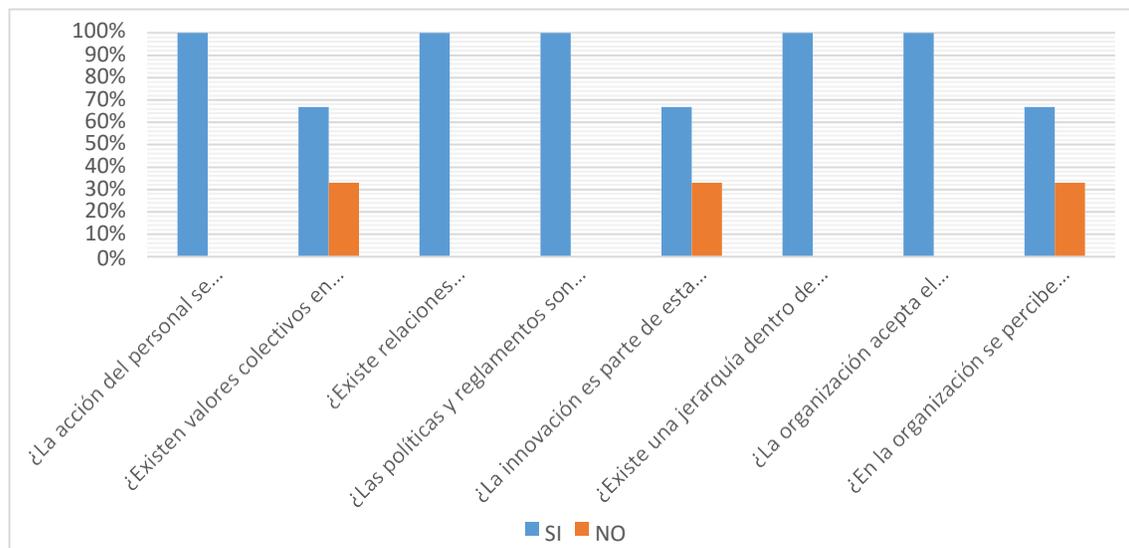


Figura 8: “Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 8 denominada conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020. se puede observar que en los indicadores ¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?, ¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?, ¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?, ¿Existe una jerarquía dentro de la organización?, ¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos? El 100% de los propietarios de las MYPE del rubro barberías respondió de manera afirmativa a estos indicadores, así mismo en los indicadores ¿Existen valores colectivos en esta

organización?, ¿La innovación es parte de esta organización?, ¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas? El 67% de los propietarios respondió afirmativo a estos indicadores

Objetivo 4 Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.

Tabla 9: Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.

CATEGORÍA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?	0	0%	10	100%	10	100%
¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?	8	80%	20%	100%	10	100%
¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?	8	80%	2	20%	10	100%
¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?	10	100%	0	0%	10	100%

Fuente: aplicada al Trabajador
Elaboración propia

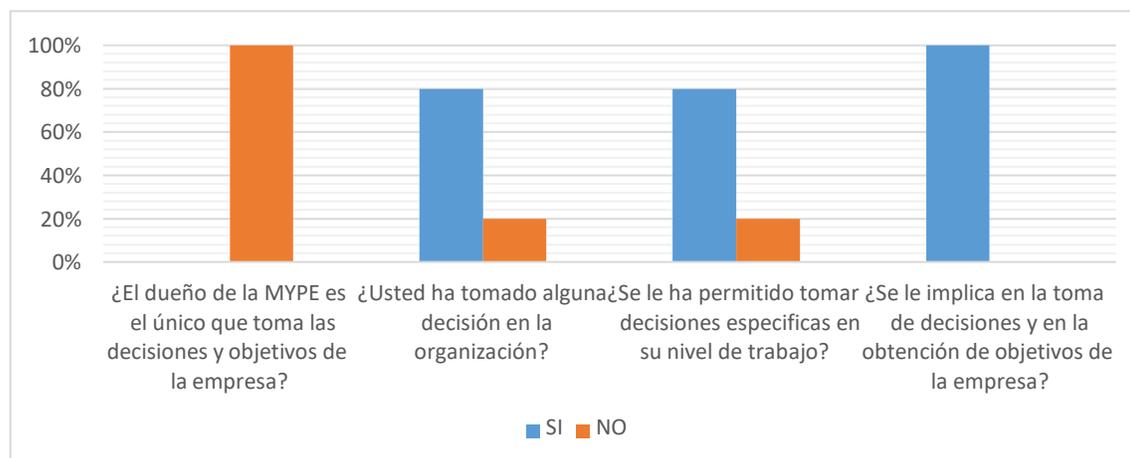


Figura 9: “Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.”

Interpretación: En la tabla y figura 9 denominada Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020 se puede observar que en el indicador ¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa? El 100% de los trabajadores de las MYPE del rubro barberías indico que el Dueño no es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa, respecto al indicador ¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?, el 80% de los trabajadores indica que si ha tomado decisiones en la organización, así mismo en el indicador ¿Se le ha permitido tomar decisiones especificas en su nivel de trabajo?, el 80% de los trabajadores indico que si se le ha permitido toar decisiones especificas en su nivel de trabajo, y por último en el indicador ¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?, el 100% de los trabajadores indico que si se le implica en la toma de decisiones y la obtención de objetivos.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Variable Gestión de calidad

Objetivo 1. Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020

En la tabla 1 denominada: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020, se observa que en el indicador ¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades? El 87% de los clientes señalan que la organización si satisface sus necesidades. **Benavides (2017)** manifiesta que las empresas con certificación logran mayor satisfacción de los clientes y reconocimiento

en el mercado. **González (2015)** dice que el enfoque al cliente es un principio que hace referencia a la importancia que tienen los clientes para la continuidad de las empresas.

Además en el indicador ¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio? El 87% de los clientes manifestó que la empresa si mejora continuamente la calidad del servicio que ofrece. **Rosales (2017)** menciona que capacitar al personal otorga el beneficio de la mejora del rendimiento del mismo en la organización. **García (2016)** dice que la mejora continua es un objetivo permanente en la organización, donde entra en ciclo de Deming de planear una acción, realizarla, controlar que valla bien y si hay algo que mejorar se actua de inmediato.

Por otro lado, en el indicador ¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos? El 80% de los trabajadores indico que en la organización si existe alguien que los guía al logro de objetivos. **Saavedra (2018)** indica que los elementos de la gestión de calidad están determinados por el liderazgo. **González (2015)** considera que para el logro de objetivos tiene que existir una persona que sea la guía para los colaboradores, el liderazgo tiene que ser claro y estar apoyado por la alta gerencia.

Por consiguiente, en el indicador ¿Usted participa en las actividades de la organización? El 100% de los trabajadores indico participar en las actividades de la organización. **Castillo (2018)** considera que el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente. **González (2015)** meciona que los trabajadores son la parte esencial para la organización, dado que son los responsables de la producción, distribución y comercialización de los productos.

Seguidamente en el indicador ¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización? El 100% de los trabajadores manifestó estar comprometido con los objetivos de la organización. **Castillo (2018)** considera que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente, logrando así cumplir con los objetivos de la organización. **González (2015)** menciona que los trabajadores son la parte esencial para la organización, dado que son los responsables de la producción, distribución y comercialización de los productos, su compromiso total garantiza el éxito y la continuidad de la organización.

Luego en el indicador ¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso? El 67% de los propietarios indica que las actividades y recursos si se gestionan como un proceso. El enfoque basado en procesos es un principio de la gestión de calidad por eso **Benavides (2017)** manifiesta que las empresas que cuentan con certificación ISO logran mayor satisfacción de clientes. **Díaz (2017)** nos dice que en el enfoque basado en procesos brinda mejores resultados para la organización.

Así mismo, en el indicador ¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos? el 100% de los propietarios manifestó que las decisiones si se toman en base a información y datos. **Cevallos (2017)** recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad. **González (2015)** nos dice que este principio hace referencia que para la correcta toma de decisiones se debe trabajar con una serie de datos e información, recordando que las fallas son experiencias para el futuro.

Además, en el indicador ¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos? El 67% de los propietarios indico que, si se identifica, entiende y gestiona cada uno de los procesos. **Rosales (2017)** afirma la importancia de entender los procesos en la gestión de calidad para sus negocios, **González (2015)** indica que cuando se toma una decisión se tiene que analizar, identificar, entender y gestionar cada uno de los procesos interrelacionados, de esta manera se tendrá una mayor certeza al momento de decidir.

Por consiguiente, en el indicador ¿Los procesos están interrelacionados? El 67% de los propietarios manifestó que los procesos si están interrelacionados. **Torres (2017)** indica que interrelacionar los procesos de producción logra una plena implementación del sistema de gestión de calidad. **Migliaccio (2015)** agrega que para tomar buenas decisiones se tiene que identificar, entender y gestionar cada uno de los procesos interrelacionados.

Por último, en el indicador ¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor? El 100% de los propietarios indico que los acuerdos tomados si benefician tanto a la empresa como al proveedor. **Saavedra (2018)** dice que la gestión de calidad es determinada por el control de insumos y la relación positiva con los proveedores. **Trejo (2016)** dice que existe una relación positiva cuando los acuerdos benefician a ambas partes, dado que el proveedor es la clave para el funcionamiento de la empresa.

Contrastación:

En las MYPE de estudio los clientes, trabajadores y propietarios manifestaron que si se cumple en mayoría con los principios de la gestión de calidad. **González (2015)** indica que los principios de la gestión de calidad son importantes para el crecimiento de las

organizaciones, porque ayudan en el control de procedimientos tanto en productos como en servicios. **Migliaccio (2015)** manifiesta que, identificando, gestionando y entendiendo cada uno de los procesos se logra una buena toma de decisiones que beneficia a la organización. De esta manera se describen los principios de la gestión de calidad en las MYPE de estudio, donde se está pendiente de las necesidades presentes y futuras de los clientes dado que el 100% del personal se encuentra comprometido con los objetivos de la organización y la totalidad de los propietarios gestionan las actividades y recursos como un proceso tomando decisiones que benefician a la empresa y su proveedor.

Objetivo 2. Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020.

En la tabla 4 denominada: Detallar los factores de la gestión de calidad de las MYPE del rubro barberías, en el distrito de Tambogrande, año 2020. Se observa que en el indicador ¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende? El 77% de los clientes manifiesta que la empresa si añade un valor agregado al producto. **Gomez (2019)** indica que atender las necesidades específicas y brindar importancia a los intereses de los clientes mejora la confianza que estos le tienen a la organización. **Girón & Aguilar (2016)** manifiesta que permanentemente se debe estar diseñando nuevas propuestas de valor agregado para el servicio que se le brinda al cliente.

Además, en el indicador ¿Existe control permanente? El 60% de los trabajadores indico que si existe un control permanente en la organización. **Gomez (2019)** indica que algunas de las empresas miden la calidad de su servicio a traves de cinco dimensiones, las cuales le permiten evidenciar errores y poder corregirlos. **Herrera (2015)** menciona

a la auditoria como un factor de la gestión de calidad que permite la vigilancia permanente de las acciones del personal que integran la estructura de la organización. Así mismo en el indicador ¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo? El 80% de los trabajadores indico que si cree que la empresa se centra en el trabajo en equipo. **Castillo (2018)** considera que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, porque es importante y necesario para obtener un producto excelente. **Herrera (2015)** dice que en el factor personas se centra el trabajo en equipo, la formación educativa y el desarrollo.

Por consiguiente, en el indicador ¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización? El 100% de los trabajadores indico que si conoce y respeta los valores de la organización. **Gomez (2019)** indica que en la responsabilidad, la MYPE se encarga de infundir la confianza y los empleados esten preparados brindando trato cortés y seguridad en las transacciones. **Herrera (2015)** menciona a los valores visibles de la empresa como un factor de la gestión de calidad.

Además, en el indicador ¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización? El 100% de los trabajadores manifiesto que si conoce y respeta las reglas de la organización. **Rosales (2017)** indica que las empresas aplican la gestión de calidad en sus negocios porque consideran la importante para el desarrollo de los mismos. **Herrera (2015)** manifiesta a las reglas como un factor que orienta a las personas de la estructura organizacional en las acciones que deben realizar.

Por otro lado, en el indicador ¿Usted respeta las normas de la organización? El 100% de los trabajadores manifestó que si respeta las normas de la organización **Torres (2017)**

dice que la implementación del manual de procedimientos e instructivos permite establecer, ejecutar y optimizar los recursos propuestos, para lograr una plena gestión de calidad. **Herrera (2015)** indica que la estructura organizacional tiene que conocer y respetar las normas planteadas en la organización, de esta manera se garantiza que las acciones se realicen de acuerdo a lo establecido sin violar los reglamentos.

Así mismo en el indicador ¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio? El 67% de los propietarios indico que si cree que el proceso es un factor para la gestión de calidad. **Torres (2017)** dice que el manual de procedimientos e instructivos permite también interrelacionar los procesos de producción para lograr una plena implementación del sistema de gestión de calidad. **Herrera (2015)** manifiesta que el proceso involucra a toda la organización, sus sistemas, la planeación, dirección y el diseño.

También en el indicador ¿Se utiliza la tecnología como fuente de información? El 33% de los propietarios indico que si utiliza la tecnología como fuente de información. **Bentacur (2016)** manifiesta que el alto porcentaje de desconocimiento de los gerentes respecto a la tecnología hace que la MYPE tengan una deficiencia con los usos de los medios de publicidad. **Herrera (2015)** menciona a la tecnología como una fuente de información y de gran utilidad para las operaciones de producción y comercio.

Así mismo en el indicador ¿Existe distribución equitativa de funciones? El 100% de los propietarios manifiesta que existe una distribución equitativa de funciones. **Torres (2017)** manifiesta que el manual de funciones les permite a las organizaciones acceder a una completa gestión de calidad. **Herrera (2015)** indica que la estructura corresponde

a la división del trabajo y a como se han distribuido las funciones dentro de la organización, Por consiguiente, en el indicador ¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión? El 100% de los propietarios indica que los logros obtenidos si derivan de la misión y visión. **Torres (2017)** indica que, para fomentar la implementación del manual de calidad, se tiene que presentar una propuesta con los correspondientes ítems manual de funciones, manual de procedimientos e instructivos con el fin de establecer, ejecutar y optimizar los recursos propuestos logrando los objetivos anhelados. **Girón & Aguilar (2016)** indica que los logros balanceados se refieren a los logros por resultados que se encuentran en la línea de la visión y misión de la empresa.

Por otro lado, en el indicador ¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios? El 100 % de los propietarios indico que la organización si enfrenta retos visionarios. **Masías (2016)** indica que una de las deficiencias en el funcionamiento se encuentra se encuentra ligada a factores internos como externos, entre ellos tenemos la falta de adaptación al cambio. **Girón & Aguilar (2016)** dice que para enfrentar retos visionarios se requiere contar con un liderazgo sostenible apoyado en las capacidades del Líder.

Así mismo en el indicador ¿Se gestiona a la empresa por resultados? El 67% de los propietarios manifestó que si se gestiona a la empresa por resultados. **Rosales (2017)** manifiesta que la mayoría de representantes consideran que la técnica de capacitación es una inversión, que proporciona beneficios y mejora el rendimiento del personal. **Girón & Aguilar (2016)** dice que la transversalidad funcional permite gestionar a la empresa por resultados logrando una multifuncionalidad del personal Por ultimo en el indicador ¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa? El 100% de los propietarios

manifestó que si existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos propuestos. **Masías (2016)** menciona que una de las deficiencias en las organizaciones es aplicar una administración empírica y que exista un aumento en la competencia. **Girón & Aguilar (2016)** menciona a la determinación como la fortaleza, empeño y valor de los empresarios para alcanzar el éxito, buscando lograr cada uno de los objetivos propuestos.

Contrastación:

Los clientes, trabajadores y propietarios indicaron los factores de la gestión de la gestión de calidad en las MYPE de estudio. **Herrera (2015)** manifiesta que, para lograr el éxito sostenido, las empresas deben implementar recursos en todos los factores mejorando la calidad de toda la organización. **Girón & Aguilar (2016)** menciona que la aplicación de la gestión de calidad en los factores de la organización es la clave para lograr el éxito. De este modo se detallan los factores de la gestión de calidad en las MYPE de estudio, donde se añade un valor agregado al servicio dado que existe un control permanente, además el personal conoce y respeta los valores, reglas y normas de la organización, trabajando en equipo, así también existe una distribución equitativa de funciones que busca lograr los objetivos derivados de la misión y visión, enfrentando retos visionarios y gestionando a la organización por resultados.

Objetivo 3. Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020.

En la tabla 7 denominada: Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambogrande, año 2020. Se observa que en el

indicador ¿Usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí? El 100% de los trabajadores indico que si existe ayuda mutua en la organización. **Huamán (2018)** manifiesta que existen distintos factores del clima organizacional que son realmente importantes para mejorar las relaciones y el rendimiento de los trabajadores. **Mercado & Toro (2015)** manifiesta que el trato interpersonal es la percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.

Además, en el indicador ¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza? El 60% de los trabajadores manifestó estar satisfecho con su remuneración. **Díaz (2018)** menciona que si el personal se siente satisfecho en su centro de trabajo tendra una productividad positiva que beneficiara a la organización. **Mercado & Toro (2015)** dice que la retribución es el grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

Así mismo en el indicador, ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo? El 100% de los trabajadores manifestó que si cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo. **Huamán (2018)** manifiesta que existen que existen diversos factores del clima organizacional que mejoran el rendimiento de cada trabajador, lo cual repercute directamente en la mejora del servicio que ofrece la compañía y en su rentabilidad. **Mercado & Toro (2015)** dice que la disponibilidad de recursos es la percepción del personal al contar con los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

Por consiguiente, en el indicador ¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE? El 60% de los trabajadores manifestó que si le gustaría seguir trabajando en la MYPE.

Pillaca (2019) indica que un buen comportamiento Organizacional, brinda satisfacción laboral y estabilidad de los trabajadores. **Mercado & Toro (2015)** indica que la estabilidad es la percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Así mismo en el indicador ¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa? El 30% de los trabajadores manifestó que si se le informe del funcionamiento de la empresa. **Monteza (2016)** indica que el clima organizacional puede poseer en ocasiones un nivel inadecuado afectando así el desempeño de los trabajadores. **Mercado & Toro (2015)** dice que la claridad en la organización es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa.

Por otro lado, en el indicador ¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo? El 80% de los trabajadores manifestó que si siente que en la organización se trabaja en equipo. **Díaz (2018)** indica que la acción positiva o negativa sobre la productividad, se encuentran en el personal y en las relaciones personales satisfactorias de todos los integrantes. **Mercado & Toro (2015)** dice que el trabajo en equipo es el grado en que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que de tal modo el trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa. Además, en el indicador ¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta? El 70% de los trabajadores manifestó tener autodeterminación respecto a las decisiones de los procedimientos laborales que ejecuta.

Chunga (2018) indica que existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral, dado que los trabajadores se sienten cómodos por el poder de decidir cómo realizar sus actividades laborales. **Chiang (2015)** manifiesta que la autonomía es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad en la toma de decisiones con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades.

Así mismo en el indicador ¿Existe libertad comunicativa con sus jefes? El 60% de los trabajadores indico que si existe libertad comunicativa con sus jefes. **Ylla (2017)** manifesto que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la buena comunicación que existe en la estructura organizacional. **Chiang (2015)** indica que la confianza es la percepción de la libertad para comunicarse con los superiores, con el fin de tratar temas sensibles y personales con la confianza absoluta que genera seguridad que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.

Por otra parte, en el indicador ¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización? El 100% de los trabajadores manifestó sentirse presionado por cumplir con los estándares por la organización. **Huamán (2018)** indica que existen diversos factores del clima organizacional que ayudan a mejorar el rendimiento de cada trabajador. **Chiang (2015)** se refiere a la presión como el nivel de percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.

Además, en el indicador ¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización? El 60% de los trabajadores indica que si existe respaldo y tolerancia en la organización. **Castellón (2016)** indica que el optimismo en mayor medida, se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin mucha disposición por mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. **Mercado & Toro (2015)** indica que el apoyo del jefe es la percepción del grado en que el líder respalda, estimula y da participación a sus colaboradores, siendo tolerante en el comportamiento dentro de la institución teniendo en cuenta el aprendizaje de los errores.

Por otro lado, en el indicador ¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza? El 100% de los trabajadores manifestó que la organización no le ha otorgado algún reconocimiento por el trabajo realizado. **Huenchuan (2015)** manifiesta que la percepción actual del clima organizacional en el establecimiento se describe como positiva, debido a los incentivos y capacitación constante que daba origen a un buen clima laboral fortaleciendo el compromiso organizacional. **Chiang (2015)** dice que el reconocimiento es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización. Además, en el indicador ¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza? El 100% de trabajadores manifestó tener obligaciones en el trabajo que realiza. **Chunga (2018)** existe una relación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral, dado que los trabajadores se sienten cómodos con las responsabilidades asignadas. **Alcalá (2016)** manifiesta que la responsabilidad es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene

el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones.

Así también en el indicador ¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho? El 100% de los trabajadores indico que la organización no le brinda recompensas por el trabajo bien hecho. **Huenchuan (2015)** dice que el clima organizacional en la organización se describe como positiva, debido a los incentivos y capacitación constante que origina un buen clima laboral. **Alcalá (2016)** se refiere a las recompensas como la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Por otro lado, en el indicador ¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo? El 60% de los trabajadores indico que si existe una buena relación con el jefe y los compañeros de trabajo. **Díaz (2018)** dice que los factores que intervienen positivamente en la productividad se encuentran en relaciones personales satisfactorias para todos los integrantes. **Alcalá (2016)** indica que las relaciones son la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Así mismo en el indicador ¿Existe apoyo mutuo en la organización? El 80% de los trabajadores manifestó que si existe apoyo mutuo en la organización. **Díaz (2018)** indica que la acción positiva o negativa sobre la productividad, se encuentran en el personal y en las relaciones personales de todos los integrantes. **Alcalá (2016)** indica a la cooperación como el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de

un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo, que está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Además, en el indicador ¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo? El 60% de los trabajadores manifestó que las opiniones diversas si son toleradas en el ambiente laboral. **Ylla (2017)** dice que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la buena comunicación que existe en la estructura organizacional. **Alcalá (2016)** dice que los conflictos son sentimientos donde los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan, esta dimensión se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.

Así mismo en el indicador ¿Usted se siente identificado con la organización? El 60% de los trabajadores se siente identificado con la organización. **Ylla (2017)** indica que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la identificación que los trabajadores tienen con la organización. **Alcalá (2016)** dice que la identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

También en el indicador ¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización? El 100% de los propietarios manifestó que la acción del personal si se ajusta conforme a los principios y objetivos de la organización. **Huamán**

(2018) manifiesta que en el clima organizacional existen dimensiones que permiten la mejora del servicio y la rentabilidad de la compañía. **Mercado & Toro (2015)** dice que la coherencia es la percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.

Además, en el indicador ¿Existen valores colectivos en esta organización? El 67% de los propietarios manifestó que si existen valores colectivos en la organización. **Chunga (2018)** indica que existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral, dado que los trabajadores se sienten cómodos con las responsabilidades asignadas y con los valores que infunde la organización. **Mercado & Toro (2015)** manifiesta que los valores colectivos son el grado en que son percibidos por los miembros de la organización en el medio interno.

Así mismo en el indicador ¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores? El 100% de los propietarios indico que si existen relaciones interpersonales entre los trabajadores **Díaz (2018)** se refiere a la acción positiva o negativa sobre la productividad, manifestando que esta se encuentra en los trabajadores y en las relaciones personales de los mismos. **Alcalá (2016)** indica a las relaciones como parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.

Por otro lado, en el indicador ¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización? El 100% de los trabajadores manifiesta que las políticas y los reglamentos si son iguales para todos los miembros de la organización. **Huenchuan (2015)** indica que la percepción de igualdad entre los miembros de la organización

influye significativamente en el desempeño de los individuos. **Chiang (2015)** dice que la equidad es la percepción que los empleados tienen, sobre la existencia de políticas y reglamentos en búsqueda de la proporcionalidad dentro de la institución y claros dentro de la institución.

Además, en el indicador ¿La innovación es parte de esta organización? El 67% de los propietarios indico que la innovación es parte de la organización. **Masías (2016)** indica que una de las deficiencias de la organización se encuentra en lo interno, entre ellos tenemos la falta de adaptación al cambio. **Chiang (2015)** se refiere a la innovación como la percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia.

Por consiguiente, en el indicador ¿Existe una jerarquía dentro de la organización? El 100% de los trabajadores indico que si existe una jerarquía en la organización. **Castellón (2016)** dice que el clima organizacional, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. **Alcalá (2016)** indica que la estructura está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones.

También en el indicador ¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos? El 100% de los propietarios indicó que la organización si acepta el peligro que conlleva al momento de los objetivos. **Masías (2016)** indica que una de las deficiencias en la empresa se encuentra en la falta de adaptación al cambio.

Alcalá (2016) dice que los riesgos corresponden al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, siendo esta la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

Por último, en el indicador ¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas? El 100% de los propietarios manifestó que en la organización si perciben metas implícitas y explícitas. **Ylla (2017)** indica que la dimensión motivación laboral está relacionada de manera directa con la variable desempeño laboral, esto se debe a la identificación que los trabajadores tienen con la organización. **Alcalá (2016)** dice que el estándar de desempeño se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.

Contrastación:

En las MYPE de estudio los trabajadores y propietarios manifestaron las dimensiones del clima organizacional. **Mercado & Toro (2015)**, manifiesta que existen distintas dimensiones explicativas del clima organizacional, las cuales tienen relación directa con el sentir y el actuar de los miembros de la organización. **Alcalá, (2016)** dice que las dimensiones del clima organizacional influyen de manera directa y significativa en el desempeño del personal, así como también en la productividad que se refleja en la empresa. De esta manera se logra conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPE de estudio, donde existe trabajo en equipo, ayuda mutua, libertad comunicativa entre los miembros de la organización permitiendo que el personal se sienta identificado con la organización y satisfecho con la remuneración que recibe.

Además, existe una jerarquía clara y las políticas y reglamentos son iguales para todos los integrantes de las microempresas.

Objetivo 4. Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.

En la tabla 9 denominada Describir los tipos de clima organizacional en las MYPE del rubro barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020. En el indicador ¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa? El 100% de los trabajadores manifestó que el dueño no es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa. **Ylla (2017)** indica que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la buena comunicación que existe en la estructura organizacional. **Pastor (2018)** indica que en el clima de tipo autoritario: Sistema I – Autoritarismo Explotador: En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente Así mismo en el indicador ¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización? El 80% de los trabajadores indica que si ha tomado alguna decisión en la organización. **Ylla (2017)** manifesto que la dimensión motivación laboral está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, esto se debe a la buena comunicación que existe en la estructura organizacional. **Pastor (2018)** dice que en el clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo.

Además, en el indicador ¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo? El 80% de los trabajadores manifestó que si se le permite tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo. **Chunga (2018)** indica que existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, dado que los trabajadores se sienten cómodos por decidir cómo realizar sus actividades laborales. **Pastor (2018)** indica que en el clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo: La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

Por ultimo en el indicador ¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa? El 100% de los trabajadores manifestó que si se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos. **Huenchuan (2015)** manifiesta que la percepción actual del clima organizacional se describe como positiva, porque existe un buen clima laboral que fortalece el compromiso organizacional. **Pastor (2018)** dice que el clima de tipo participativo: Sistema IV – Participativo en grupo, es donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

Contrastación:

En las MYPE de estudio los trabajadores manifestaron los tipos de clima organizacional. **Pastor (2018)** menciona que, a partir de diferentes configuraciones de variables, se llega

a tipificar 2 tipos de clima organizacional, subdividido en 4 sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. **Gonzales (2015)** dice que la importancia de analizar estos tipos de clima se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado. De esta manera se describen los tipos de clima organizacional en las MYPE de estudio donde el propietario no es el único que toma las decisiones o decide los objetivos empresariales, de modo se implica a todos en la toma de decisiones y la obtención

Contrastación del Objetivo General:

De esta forma se logran identificar las características que tiene la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020. Con respecto a los resultados de la encuesta realizada se pudo identificar que estas MYPE con respecto a la variable gestión de calidad, ofrecen un servicio de buena calidad, que logra satisfacer las necesidades de sus clientes, y con respecto a la variable Clima Organizacional, consideran importante la participación del personal en las decisiones respecto a sus actividades laborales buscando la obtención de objetivos individuales como en conjunto.

VI. CONCLUSIONES

Se identifica que los principios de la gestión de calidad en las MYPE de estudio están dados desde la perspectiva de los clientes, trabajadores y propietario, llegando a la conclusión que la organización si satisface las necesidades de los clientes y que mejora continuamente la calidad del servicio, si existe liderazgo y el personal participa en las actividades de la organización, además se gestionan las actividades y recursos como un proceso, entendiéndose cada proceso tomando decisiones a base de datos e información buscando que los acuerdos tomados beneficien tanto a la empresa como al proveedor.

Se identifica que los factores de la gestión de calidad en las MYPE de estudio están dados desde la perspectiva de los clientes, trabajadores y propietario. Llegando a la conclusión que la empresa le añade un valor agregado al servicio que ofrece, que existe un control de vigilancia permanente, además se centran en el trabajo en equipo, conociendo y respetando los valores, reglas y normas de la organización, se gestiona a la empresa por resultados, se distribuyen las funciones de manera equitativa, existe también valor y fortaleza para el logro de metas y que los objetivos obtenidos derivan de la misión y visión de la organización, Sin embargo se usa muy poco a la tecnología como fuente de información.

Se identifica que las dimensiones del clima organizacional en las MYPE de estudio están dadas desde la perspectiva de los trabajadores y propietarios. Identificándose así que la minoría indica que se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa, que no todo el personal se encuentra satisfecho con la remuneración recibida, que existe libertad comunicativa con su jefe, que existe respaldo

y tolerancia en la organización, y que se sienten identificado con la empresa dado que se trabaja en equipo existiendo apoyo mutuo, además cuentan con los recursos necesarios para realizar sus actividades. Sin embargo, existe la ausencia de reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado. Desde la perspectiva del propietario indico la existencia de valores colectivos, y la innovación como parte de la organización, indica también que la acción del personal se ajusta a los principios y objetivos de la empresa, existen relaciones interpersonales, se acepta el peligro que existe al momento de alcanzar objetivos y las políticas son iguales para cada miembro de la empresa.

Se identifica que los tipos del clima organizacional en las MYPE de estudio están dados desde la perspectiva de los trabajadores, es así que casi la totalidad indica que ha tomado decisiones en la organización, dado que se le ha permitido ser participe en la toma de decisiones y obtención de objetivos de la empresa, negando así que el dueño sea el único que tome decisiones y en la organización, por lo tanto, se identifica que las MYPE de estudio aplican el tipo de clima, Sistema IV Participativo en grupo.

Aspectos complementarios

RECOMENDACIONES

Mejora continua en el servicio para así lograr una completa satisfacción del cliente, además se debe gestionar las actividades y los recursos de la organización como un proceso, para así evitar la sobreasignación de recursos. Finalmente se debe fomentar con mayor intensidad el liderazgo para la obtención de objetivos en la organización.

Utilizar a la tecnología como fuente de información para mejorar la gestión de calidad, incrementar ventas e innovar en el mercado, así también para mejorar los procesos y gestionar a la empresa por resultados.

Fortalecer la comunicación y realizar capacitaciones para que los trabajadores tengan mayor conocimiento acerca de sus funciones.

Revisar la retribución económica dado que los colaboradores no se encuentran satisfechos con la misma.

Fomentar el reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado.

Promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones para que así la totalidad del personal sientan que lo toman en cuenta a la hora de tomar decisiones respecto a sus actividades laborales

Referencias Bibliográficas

Benavides, M. (2017). *“El sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”*. Tesis Pregrado , UNNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24450/1/T3838i.pdf>

BETANCUR, D. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE MEZCLA PROMOCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO PELUQUERÍAS Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1078/MEZCLA_PROMOCIONAL_PELUQUERIAS_BETANCUR_VILLAORDUNA_DAYSI_HEYNE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Castellón, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Castillo, S. A. (2018). *Caracterización de la capacitación y Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016*. Tesis, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura-Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2334>

Cevallos, D. P. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871>

Chunga. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018*. Sechura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28821/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, L. M. (2018). *El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18175/RengifoDiazLibiaMilena2018.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Gomez, B. (2019). *LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL MARKETING EN LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO SALÓN DE BELLEZA-SPA, DEL CENTRO DE SULLANA AÑO 2019*. Sullana: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11485/CALIDAD_RVICIO_GOMEZ_SAAVEDRA_BLANCA_EVELYN_KATHERINE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernández, Fernández, & Baptista. (2017). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huaman, L. B. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL GRAN PALMA DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018*. PIURA: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3731/TSP_AE_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HUENCHUAN, A. E. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO FUNCIONARIO EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE BAJA COMPLEJIDAD*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=DAD0EB233D0CE355CCBF728476E40646?sequence=1

ISO , 9. (13 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Izquierdo, A. Y. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/789>

Ledesma, P. (11 de noviembre de 2011). Los 8 principios de la Gestión de Calidad. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=WOgiltNqLC8>

Masías, M. (2016). *Formalización y Gestión de la Calidad de las MYPE comerciales, rubro de ropa del mercado central de Talara 8Piura*). año 2016. Tesis Posgrado Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MASIAS_VILCHEZ_MARIA_ELIZABETH.pdf

Narvaéz, L. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con la norma ISO 9001: 2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>

NORMA ISO 9001. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>

PILLACA, J. (2019). *CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CONSULTORIA Y EJECUCION DE OBRAS EN GENERAL: CASO EMPRESA LUCS CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. DEL*

DISTRITO DE AYACUCHO, 2019. Ayacucho: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15358>

Rivera, J. (2018). *El clima laboral y su influencia en la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C. - Piura durante el año 2015.* Piura: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/4028>

Rosales, F. A. (2017). *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.* Nuevo Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10328?show=full>

Sunedu. (2015). Artículo 45 - obtención de grados y títulos. Obtenido del peruano: <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/ley-universitaria30220.pdf>

VELARDE, R. A. (2018). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LAS MYPE DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, CASO: CENTROS DE SERVICIO DE ESTÉTICA Y BELLEZA, Lima, 2018.* Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2391/TESIS_%20BECE%20RRA%20VELARDE%20ROSA%20ALCIRA.pdf?sequence=2&isAllowed

Vásquez, I (1996). *Empresa y Grupo, Fundamentos de la conducta humana en la organización, Aspectos grupales.* Barcelona, Ediciones Gestión 2000, S.A.

www.paisrural.org/molino/5/culturayclima/htm, Recuperado de Internet, mayo 7 de 2004

Ylla, A. I. (2017). *El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre 2017*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16166>

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		TESIS I				TESIS II				TESIS III				TESIS IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la Investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% numero	Total (S/)
Suministros			
• Impresiones	50.00	4	200.00
• Fotocopias	20.00	4	80.00
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	4	60.00
• Lapiceros	20.00	4	80.00
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			550.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	70.00	4	280.00
Sub total			280.00
Total de presupuesto desembolsable			830.00
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	% numero	Total
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital –LAD)	170.00	4	680.00
• Búsqueda de información a base de datos	60.00	2	120.00
• Soporte informático(módulo de investigación ERP university MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo es repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			1.010
Recurso Humano			
• Asesoría personal 5 horas por semana	50.00	4	200.00
Sub total			200.00
Total de presupuesto no desembolsable			1210.00
Total (s/)			2040.00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES - CHIMBOTE

Tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada "Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020", para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Anticipadamente agradezco su participación.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?

SI NO

2. ¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos?

SI NO

3. ¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos?

SI NO

4. ¿Los procesos están interrelacionados?

SI NO

5. ¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?

SI NO

FACTORES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

6. ¿cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?

SI NO

7. ¿Existe control permanente?

SI NO

8. ¿Se utiliza la tecnología como fuente de información?

SI NO

9. ¿Existe distribución equitativa de funciones?

SI NO

10. ¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión?

SI NO

11. ¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?

SI NO

12. ¿Se gestiona a la empresa por resultados?

SI NO

13. ¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?

SI NO

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

14. ¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?

SI NO

15. ¿la innovación es parte de esta organización?

SI NO

16. ¿Existe una jerarquía dentro de esta organización?

SI NO

17. ¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?

SI NO

DATOS DEMOGRÀFICOS

- **EDAD:**

- **GENERO:**

- **OCUPACION:**

- **DOMICILIO:**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES - CHIMBOTE

Tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada "Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020", para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Anticipadamente agradezco su participación.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?

SI NO

2. ¿Usted participa en las actividades de la organización?

SI NO

3. ¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?

SI NO

FACTORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?

SI NO

5. ¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?

SI NO

6. ¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?

SI NO

7. ¿Usted respeta las normas de la organización?

SI NO

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

8. ¿Existe un trato interpersonal entre los miembros de la organización?

SI NO

9. ¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?

SI NO

10. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?

SI NO

11. ¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?

SI NO

12. ¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?

SI NO

13. ¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?

SI NO

14. ¿Existen valores colectivos en esta organización?

SI NO

15. ¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?

SI NO

16. ¿Existen relaciones interpersonales entre los colaboradores?

SI NO

17. ¿Existen libertades comunicativas con sus jefes?

SI NO

18. ¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?

SI NO

19. ¿existe respaldo y tolerancia en esta organización?

SI NO

20. ¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?

SI NO

21. ¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?

SI NO

22. ¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza?

SI NO

23. ¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?

SI NO

24. ¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?

SI NO

25. ¿Existe apoyo mutuo en la organización?

SI NO

26. ¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas

SI NO

27. ¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?

SI NO

28. ¿Usted se siente identificado con la organización?

SI NO

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

29. ¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?

SI NO

30. ¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?

SI NO

31. ¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?

SI NO

32. ¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?

SI NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES - CHIMBOTE

Tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada "Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020", para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Anticipadamente agradezco su participación.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?

SI NO

2. ¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?

SI NO

FACTORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. ¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al servicio que brinda?

SI NO

DATOS DEMOGRÁFICOS

- EDAD:

- GENERO:

- OCUPACION:

- DOMICILIO:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arias Clavijo identificado con DNI N° 02786302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIO

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: CUESTIONARIO elaborado por:

ABRAMONTE HIDALGO MELITZA MARYCIELO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE DEL RUBRO BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE TAMBOGRANDE, AÑO 2020 que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 05 de Octubre 2020.



Héctor Orlando Arias Clavijo
DNI. 02786302
CLAD 06246

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, sesgado?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
2	¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted participa en las actividades de la organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos?	✓			✓		✓		✓
9	¿Los procesos están interrelacionados?	✓			✓		✓		✓
10	¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?	✓			✓		✓		✓
11	¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?	✓			✓		✓		✓
12	¿Existe control permanente?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Leticia Castro Bernal
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

13	¿se utiliza la tecnología como fuente de información?	✓		✓		✓		✓
14	¿Existe distribución equitativa de funciones?	✓		✓		✓		✓
15	¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		✓
16	¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?	✓		✓		✓		✓
17	¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?	✓		✓		✓		✓
18	¿Usted respeta las normas de la organización?	✓		✓		✓		✓
19	¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión?	✓		✓		✓		✓
20	¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende?	✓		✓		✓		✓
21	¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?	✓		✓		✓		✓
22	¿Se gestiona a la empresa por resultados?	✓		✓		✓		✓
23	¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		✓


 M^g. María Canga Bacter (Pérez)
 DNI. 02786302
 CLAD 05246

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí?	✓			✓		✓		✓
2	¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?	✓			✓		✓		✓
6	¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
7	¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Existen valores colectivos en esta organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?	✓			✓		✓		✓
10	¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existe libertad comunicativa con sus jefes?	✓			✓		✓		✓


 María Arica Castillo Berrón
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

12	¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?	✓		✓		✓		✓
13	¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización?	✓		✓		✓		✓
14	¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?	✓		✓		✓		✓
15	¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?	✓		✓		✓		✓
16	¿La innovación es parte de esta organización?	✓		✓		✓		✓
17	¿Existe una jerarquía dentro de la organización?	✓		✓		✓		✓
18	¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		✓
19	¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		✓
20	¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?	✓		✓		✓		✓
21	¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		✓
22	¿Existe apoyo mutuo en la organización?	✓		✓		✓		✓
23	¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas?	✓		✓		✓		✓
24	¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?	✓		✓		✓		✓
25	¿Usted se siente identificado con la organización?	✓		✓		✓		✓


Dr. Alicia Chavira
 DNI. 02786302
 CLAD 06245

26	¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?	✓				✓		✓
27	¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?	✓				✓		✓
28	¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?	✓				✓		✓
29	¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?	✓				✓		✓


Dr. Alicia Chavira
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raquel Silva Juárez identificado con DNI N° 02846914

MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento de recolección de datos: Cuestionario elaborado por:

ABRAMONTE HIDALGO MELITZA MARYCIELO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE DEL RÚBRO BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE TAMBOGRANDE, AÑO 2020 que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 05 de octubre del 2020.


Mg. Raquel Silva Juárez
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO
VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
2	¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted participa en las actividades de la organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos?	✓			✓		✓		✓
9	¿Los procesos están interrelacionados?	✓			✓		✓		✓
10	¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?	✓			✓		✓		✓
11	¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?	✓			✓		✓		✓
12	¿Existe control permanente?	✓			✓		✓		✓


Miguel Siles Jaime
 UC EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01979

13	¿se utiliza la tecnología como fuente de información?	✓		✓	✓	✓
14	¿Existe distribución equitativa de funciones?	✓		✓	✓	✓
15	¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?	✓		✓	✓	✓
16	¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?	✓		✓	✓	✓
17	¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?	✓		✓	✓	✓
18	¿Usted respeta las normas de la organización?	✓		✓	✓	✓
19	¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión?	✓		✓	✓	✓
20	¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende?	✓		✓	✓	✓
21	¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?	✓		✓	✓	✓
22	¿Se gestiona a la empresa por resultados?	✓		✓	✓	✓
23	¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓		✓	✓	✓


 Mg. Raquel Siro Jainer
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí?	✓			✓		✓		✓
2	¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?	✓			✓		✓		✓
6	¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
7	¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Existen valores colectivos en esta organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?	✓			✓		✓		✓
10	¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existe libertad comunicativa con sus jefes?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LC EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

12	¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?	✓		✓	✓	✓
13	¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización?	✓		✓	✓	✓
14	¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?	✓		✓	✓	✓
15	¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?	✓		✓	✓	✓
16	¿La innovación es parte de esta organización?	✓		✓	✓	✓
17	¿Existe una jerarquía dentro de la organización?	✓		✓	✓	✓
18	¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza?	✓		✓	✓	✓
19	¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?	✓		✓	✓	✓
20	¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?	✓		✓	✓	✓
21	¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?	✓		✓	✓	✓
22	¿Existe apoyo mutuo en la organización?	✓		✓	✓	✓
23	¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas?	✓		✓	✓	✓
24	¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?	✓		✓	✓	✓
25	¿Usted se siente identificado con la organización?	✓		✓	✓	✓


 Mg. Raquel Siva Juárez
 UC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01359

26	¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?	✓		✓	✓	✓
27	¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?	✓		✓	✓	✓
28	¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?	✓		✓	✓	✓
29	¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?	✓		✓	✓	✓


 Mg. Raquel Siva Juárez
 UC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01359

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO identificada con DNI N° 02649885

MAGISTER en: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento de recolección de datos: Cuestionario elaborado por: ABRAMONTE HIDALGO MELITZA MARYCIELO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE DEL RUBRO BARBERIAS EN EL DISTRITO DE TAMBOGRANDE, AÑO 2020 que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

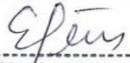
Piura, 05 de Octubre del 2020.


Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 12812

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO
VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
2	¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted participa en las actividades de la organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se gestiona las actividades y recursos como un proceso?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿En la organización las decisiones se toman en base a información y datos?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos?	✓			✓		✓		✓
9	¿Los procesos están interrelacionados?	✓			✓		✓		✓
10	¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?	✓			✓		✓		✓
11	¿Cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?	✓			✓		✓		✓
12	¿Existe control permanente?	✓			✓		✓		✓



 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

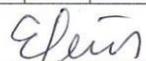
13	¿se utiliza la tecnología como fuente de información?	✓			✓		✓		✓
14	¿Existe distribución equitativa de funciones?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?	✓			✓		✓		✓
16	¿Usted conoce y respeta los valores de esta organización?	✓			✓		✓		✓
17	¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?	✓			✓		✓		✓
18	¿Usted respeta las normas de la organización?	✓			✓		✓		✓
19	¿Los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión?	✓			✓		✓		✓
20	¿Cree usted que la empresa le añade un valor agregado al producto que vende?	✓			✓		✓		✓
21	¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?	✓			✓		✓		✓
22	¿Se gestiona a la empresa por resultados?	✓			✓		✓		✓
23	¿Existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓



 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted y sus compañeros de trabajo se ayudan entre sí?	✓			✓		✓		✓
2	¿Está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿A usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?	✓			✓		✓		✓
6	¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
7	¿Siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Existen valores colectivos en esta organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?	✓			✓		✓		✓
10	¿Existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existe libertad comunicativa con sus jefes?	✓			✓		✓		✓

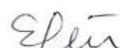


 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

12	¿Se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?	✓			✓		✓		✓
13	¿Existe respaldo y tolerancia en esta organización?	✓			✓		✓		✓
14	¿Alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?	✓			✓		✓		✓
15	¿Las políticas y reglamentos son iguales para cada miembro de la organización?	✓			✓		✓		✓
16	¿La innovación es parte de esta organización?	✓			✓		✓		✓
17	¿Existe una jerarquía dentro de la organización?	✓			✓		✓		✓
18	¿Tiene obligaciones en el trabajo que realiza?	✓			✓		✓		✓
19	¿La organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?	✓			✓		✓		✓
20	¿La organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?	✓			✓		✓		✓
21	¿Existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
22	¿Existe apoyo mutuo en la organización?	✓			✓		✓		✓
23	¿En la organización se percibe las metas implícitas y explícitas?	✓			✓		✓		✓
24	¿Las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?	✓			✓		✓		✓
25	¿Usted se siente identificado con la organización?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

26	¿El dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
27	¿Usted ha tomado alguna decisión en la organización?	✓			✓		✓		✓
28	¿Se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?	✓			✓		✓		✓
29	¿Se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo es informar a los/as Encuestados/as, en relación con el proyecto de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se comprometen con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del rubro horterías en el distrito de Tambogrande, año 2020" y es dirigida por Abismante Hilda Melina Mariscal, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es identificar las características de la Gestión de calidad y Clima organizacional en las MYPE del rubro horterías en el distrito de Tambogrande, año 2020.

Para ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de: _____ Si desea, también podrá escribir al correo melinamariscal@uclosa.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Gran Coto Zepeta Villegas

Fecha: 24/09/20

Nombre del participante:

Fecha del participante:



IME 71000117

Nombre del investigador (o encargado de recoger información):



Abramovic Haliljo Mateo Marysela

IME 71405188

PROCESO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ESCUELAS

(Escuelas voluntarias)

La finalidad de esta propuesta es Clarificar los roles, en términos de roles de investigación y actividades de implementación. De aceptar, el investigador y usted se comprometen con sus roles.

La presente investigación es sobre "Cambios de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del sector textilero en el distrito de Taraburguando, año 2020" y es dirigida por Abimarcio Hidalgo Meléndez Maripán, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar los conocimientos de la Gestión de calidad y Clima organizacional en las MYPE del sector textilero en el distrito de Taraburguando, año 2020.

Para ello se le invita a participar en esta encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Si participa en la investigación es completamente voluntario y gratuito. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede comunicarse cuando crea conveniente.

Al finalizar la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ Si desea, también podrá recibir el correo electrónico abimarciohidalgo@uclosangeles.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre:

Nancy Anselma Navarro SANCHEZ

Fecha: 24/09/20

Firma del perito:



IME. 3171627

Firma del responsable de despacho de trabajo:



Alexander Hidalgo Muñoz Marín

IME. 7142188

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Clientes sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se trata "Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020" y es dirigida por Abrahamo Hualpa Melón Marycido, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es identificar las características de la Gestión de calidad y Clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020.

Para ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de: _____ Se desea, también podrá escribir al correo melonmarycido@ucaloma.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Rodrigo Ernesto Corzo Ortiz

Fecha: 24/09/20

Cursos electrónicas

[Handwritten signature]

Firma del participante:

[Handwritten signature]

DNI 46893297

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Handwritten signature]

Abramonte Hidalgo Meliza Marycielo

DNI 71405186

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	FUENTE	Nº DE ITEMS	ITEMS
¿Qué características tiene la Gestión de la calidad y Clima Organizacional en las MYPES del rubro Barberías en el distrito de Tambo grande, año 2020?	Objetivo General Identificar las características de la gestión de la calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro barberías en el distrito de Tambogrande, año 2020. Objetivos Específicos A. Describir los principios de la gestión de la calidad en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020	según (Hernández, 2014) afirma que ,“No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan	G E S T I Ó N D E C A L I D A D	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque al cliente		Cliente	1	¿Cree usted que la organización satisface sus necesidades?
					Liderazgo		Trabajador	1	¿En la organización existe alguien que los guía al logro de objetivos?
					Participación del personal		Trabajador	2	¿usted participa en las actividades de la organización? ¿usted se encuentra comprometido con los objetivos de esta organización?
					Enfoque basado en procesos		Propietario	1	¿se gestiona las actividades y recursos como un proceso?
					Mejora continua		Cliente	1	¿Cree usted que la organización mejora continuamente la calidad del servicio?
					Enfoque basado en hechos		Propietario	1	¿en la organización las decisiones se toman en base a información y datos?
					Enfoque de sistema para la gestión		propietario	2	¿se identifica, entiende y gestiona cada uno procesos? ¿Los procesos están interrelacionados?

<p>B. Detallar los factores de la Gestión de calidad de las MYPE del rubro Barberías, en el distrito de Tambo grande, año 2020.</p> <p>C. Conocer las dimensiones del clima organizacional en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo grande, año 2020.</p> <p>D. Describir los Tipo de clima organizacional en las MYPES del rubro Barberías, en el distrito Tambo</p>	<p>pronosticar una cifra o un hecho.” (p. 104).</p>	<p>C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L</p>	<p>FACTORES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	propietario	1	¿Los acuerdos tomados benefician a la empresa y su proveedor?
				Proceso	propietario	1	¿cree usted que el proceso es un factor para la gestión de calidad en su negocio?
				Auditoria	Propietario	1	¿existe control permanente?
				Tecnología	propietario	1	¿se utiliza la tecnología como fuente de información?
				Estructura	propietario	1	¿existe distribución equitativa de funciones?
				Personas	Trabajador	1	¿cree usted que la empresa se centra en el trabajo en equipo?
				Valores	Trabajador	1	¿usted conoce y respeta los valores de esta organización?
				Principios	Trabajador	1	¿Usted conoce y respeta las reglas que orientan las acciones en la organización?
				Normas	Trabajador	1	¿usted respeta las normas de la organización?
				Logros balanceados	propietario	1	¿los logros obtenidos se derivan de la Misión y Visión ?
Inclusión de valor agregado	cliente	1	¿cree usted que la empresa le añade un				

	grande, año 2020.							valor agregado al producto que vende?
					Enfrentar retos Visionarios	Propietario	1	¿La organización acepta y enfrenta retos visionarios?
					Transversalidad funcional	Propietario	1	¿se gestiona a la empresa por resultados?
					Determinación	propietario	1	¿existe valor y fortaleza para alcanzar los objetivos de la empresa?
					Estructura	propietario	1	¿existe una jerarquía dentro de la organización?
					Responsabilidad	Trabajador	1	¿tiene obligaciones en el trabajo que realiza?
					Recompensas	Trabajador	1	¿la organización le brinda recompensas por el trabajo bien hecho?
					Riesgos	propietario	1	¿la organización acepta el peligro que puede existir al momento de alcanzar sus objetivos?
					Relaciones	Trabajador	1	¿existe buena relación con los jefes y compañeros de trabajo?
					Cooperación	trabajador	1	¿existe apoyo mutuo en la organización?
					Estándares de desempeño	trabajador	1	¿en la organización se percibe las metas

				DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL				implícitas y explícitas?
					Conflictos	Trabajador	1	¿las opiniones diversas son toleradas en el ambiente de trabajo?
					Identidad	Trabajador	1	¿usted se siente identificado con la organización?
					Trato interpersonal	Trabajador	1	¿existe un trato interpersonal entre los miembros de la organización?
					Retribución	Trabajador	1	¿está satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?
					Disponibilidad de recursos	trabajador	1	¿cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?
					Estabilidad	Trabajador	1	¿a usted le gustaría seguir trabajando en esta MYPE?
					Claridad en la organización	trabajador	1	¿se le informa correctamente sobre el funcionamiento de la empresa?
					Coherencia	propietario	1	¿La acción del personal se ajusta de acuerdo a los principios y objetivos de la organización?

				TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Trabajo en equipo		Trabajador	1	¿siente usted que en esta organización se trabaja en equipo?
					Valores colectivos		Trabajador	1	¿existen valores colectivos en esta organización?
					Autonomía		Trabajador	1	¿usted tiene autodeterminación con respecto a las decisiones de los procedimientos labores que ejecuta?
					Cohesión		Trabajador	1	¿existe relaciones interpersonales entre los colaboradores?
					Confianza		trabajador	1	¿existe libertad comunicativa con sus jefes?
					Presión		Trabajador	1	¿se siente presionado por cumplir con los estándares de desempeño esperados por la organización?
					Apoyo		Trabajador	1	¿existe respaldo y tolerancia en esta organización?
					Reconocimiento		Trabajador	1	¿alguna vez la organización le ha brindado un reconocimiento por la labor que realiza?
					Equidad		Trabajador	1	¿las políticas y reglamentos son iguales para cada

									miembro de la organización?
					Innovación		Propietario	1	¿la innovación es parte de esta organización?
					Clima de tipo autoritario – Sistema I		Trabajador	1	¿el dueño de la MYPE es el único que toma las decisiones y objetivos de la empresa?
					Clima de tipo autoritario – sistema II		Trabajador	1	¿usted ha tomado alguna decisión en la organización?
					Clima de tipo participativo – sistema III		Trabajador	1	¿se le ha permitido tomar decisiones específicas en su nivel de trabajo?
					Clima de tipo participativo – sistema IV		Trabajador	1	¿se le implica en la toma de decisiones y en la obtención de objetivos de la empresa?