



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION

“GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA
CULTURA DE COLABORADORES Y SU CLIMA
LABORAL EN MYPES DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO MATERIALES DE CONSTRUCCION, EN EL
DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACION**

AUTOR

Bach. CESAR TORIBIO VILLANUEVA SALINAS

ASESOR

Dr. Lic. Adm. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**Ms. LUIS FERNANDO SÁNCHEZ VERA
PRESIDENTE**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA
SECRETARIO**

**Ms. HÉCTOR ASCENCIO RIVERA PRIETO
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

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

A mi madre por ser una persona maravillosa, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Agradezco también a mi padre por ser una persona maravillosa, por inculcarme los valores y virtudes durante toda mi vida. Por apoyarme incondicionalmente económicamente y moral.- Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy: Con todo mi amor para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y lograr mis objetivos.

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo general determinar y analizar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 05 Mypes de una población de 20, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, Los resultados obtenidos son; respecto a la situación legal de las Mypes encuestadas el 100% es formal, El nivel de ocupación dentro de la Mype el 80% fueron trabajadores, el 55% masculino Grado o nivel de educación 55% superior, la mayoría de los encuestados han realizado y están realizando estudios de nivel superior (instituto, universidad), Metas y objetivos como resultado el 75% de los encuestados indican que las metas son claras y compartidas, como también indica el 25 % que las metas como objetivos deben ser más específicos, Relaciones laborales dentro de la Mype el 80% de los encuestados constituyen un aspecto positivo el nivel de participación es bueno el 100% de los integrantes participan y escuchan con atención, Expresión de sentimientos dentro de la Mype 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados, Participación en la toma de decisiones alto grado de participación el 65% de trabajadores tienen la facultad de decidir, Liderazgo dentro de la Mype el 80% está satisfecho con el liderazgo de la persona con más experiencia, ya sea en ventas o en aspectos técnicos.

Nivel de confianza dentro de la Mype, se considera aceptable el 75% tienen confianza mutua y respeto recíproco se expresan libremente, Grado de satisfacción a causa de labor realizada el 85% de los encuestados se considera bueno a este aspecto, están muy satisfechos por su labor se encuentran identificados con las metas y objetivos.

Palabras clave: Gestión de calidad, cultura organizacional, clima laboral y Mypes.

ABSTRAC

The main objective of the present work is to determine and analyze Quality Management under the approach of the culture of the collaborators and its relation with the labor climate of the Mypes in the trade sector, construction materials category. The research was applied qualitative, quantitative and descriptive to carry out a sample of 05 Mypes out of a population of 20, who were given a structured questionnaire through the technique of the survey, The results Obtained are; Regarding the legal situation of the Mypes surveyed, 100% were formal. The level of occupancy within the Mype was 80%, 55% were men, 55% were men or 55% higher, most of the respondents 75% of the respondents indicate that the goals are clear and shared, as also indicates 25% that the goals as objectives should be more specific, Work Relationships Within the Mype, 80% of the respondents are positive. The level of participation is good. 100% of the participants participate and listen carefully. Expression of feelings within the Mype 90% of respondents say they express themselves freely and Give categorical responses without fear of being ignored or criticized, Participation in decision-making high degree of participation 65% of workers have the power to decide, Leadership within the Mype 80% is satisfied with the leadership of the person with more Experience, whether in sales or technical aspects.

Level of trust within the Mype, is considered acceptable 75% have mutual trust and mutual respect are expressed freely, Degree of satisfaction because of work done 85% of respondents are considered good in this aspect, are very satisfied by their Identified with the goals and objectives.

Key words: Organizational culture, work environment and Mypes.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iii
RESUMEN Y ABSTRAC.....	v
CONTENIDO.....	vii
INDICE DE FIGURAS Y TABLAS	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEORICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	10
2.3 Hipótesis.....	13
2.4 Variables.....	14
III. METODOLOGIA	15
3.1. Tipo de Investigación	15
3.2. Diseño de la Investigación.....	15
3.3. Población y Muestra	15
3.4. Definición y Operacionalizacion de las Variables y los indicadores.....	16
3.5. Técnicas e Instrumentos	17
3.6. Plan de Análisis.....	17
IV. RESULTADOS	19
4.1. Resultados.....	19
4.2. Análisis de resultados.....	32
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1: Situación legal de la Mype	19
Figura 2: Nivel ocupacional	20
Figura 3: Participación por genero	21
figura 4: Grado de instrucción	22
Figura 5: Metas y objetivos de la Mype	23
Figura 6: Relaciones Laborales	24
Figura 7: Participación y/o relación	25
Figura 8: Expresión de Sentimientos.....	26
Figura 9: Participación en la toma de decisiones.....	27
Figura 10: Liderazgo dentro de la Mype	28
Figura 11: Nivel de confianza	29
Figura 12: Grado de satisfacción.....	30
Figura 13: Tratamiento de conflictos	31

Tabla 1: Situación legal de la Mype.....	19
Tabla 2: Nivel ocupacional	20
Tabla 3: Participación por genero	21
Tabla 4: Grado de instrucción	22
Tabla 5: Metas y objetivos de la Mype	23
Tabla 6: Relaciones Laborales	24
Tabla 7: Participación y/o relación.....	25
Tabla 8: Expresión de Sentimientos.....	26
Tabla 9: Participación en la toma de decisiones	27
Tabla 10: Liderazgo dentro de la Mype.....	28
Tabla 11: Nivel de confianza	29
Tabla 12: Grado de satisfacción	30
Tabla 13: Tratamiento de conflictos	31

I. INTRODUCCION

En un mundo competitivo como es este, las micro y pequeña empresa tiene que competir en mercados muy grandes, por lo que las empresas sin importar el tamaño deben adoptar hábitos de trabajo basada en valores, lo que permitirá crear un clima laboral adecuado para el desarrollo de la empresa.

Vista la trascendencia de la cultura en el funcionamiento organizacional, se hace necesario revisar el prisma que utilizamos para visualizar los valores. Aunque no sean tan aparentes, los valores se afianzan con el tiempo, a fuerza de repetir acciones y procedimientos, estableciéndose costumbres y tradiciones, etc. Y en cada organización, aunque existan semejanzas, se desarrolla una cultura diferenciada y única. (Peralta, s.f)

Entendemos por clima laboral, al ambiente de trabajo que presentan las organizaciones y que permita a sus trabajadores desarrollar sus actividades y poder brindar los mejores productos o servicios, tanto a sus clientes interno como externos. Según García y Zapata (2008); citado por García (2009), “por clima laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”.

Siempre será necesario apoyarnos en herramientas de gestión que permita desarrollar controles internos; según Peláez (2011), manifiesta:

“La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general”.

Por lo tanto, tenemos en cuenta que un óptimo clima organizacional repercutirá

seguidamente sobre la gestión de la micro y pequeña empresa. Actualmente las empresas al momento de elaborar sus planes estratégicos, metas y objetivos, deberán tener en cuenta la satisfacción de los trabajadores como un enfoque. Una vez logrado, las empresas deberán desarrollar modelos específicos pensando en cuales son los factores necesarios para que aportan a la satisfacción de los consumidores.

La globalización, la competencia, la apertura de mercados y el desarrollo tecnológico han provocado que las empresas que no adopten una cultura que permita la adaptación al cambio tiendan a desaparecer, pues los mercados demandan productos novedosos, de calidad y con precios accesibles. Son varios los autores que han abordado el tema, tales como Zeriali (2007), Choueke y Armstrong (2000), Lacayo (2000) y Minh (1999), quienes mencionan que la base del éxito de las micro, pequeñas y medianas empresas (MPYMES) a nivel mundial se sustenta en la adopción de la cultura organizacional, que permite la introducción de cambios innovadores, tanto tecnológicos y operativos, como administrativos. (Vivanco, 2010).

Para alcanzar esto, afortunadamente, la era del conocimiento en la que estamos viviendo nos induce a buscar información que contribuya al ejercicio profesional en el ámbito empresarial, es por eso que a través del presente informe de tesis se busca conocer la importancia que juega la cultura organizacional y el clima laboral en el desenvolvimiento de las MYPES.

El poseer estos conocimientos, significa a la larga cambiar, pero de una manera planificada y paulatina. Este cambio planificado implica sentido común, un trabajo arduo aplicado con diligencia a lo largo del tiempo, un enfoque sistemático orientado a ciertas metas y un conocimiento válido acerca de la dinámica de la organización y de la forma de cambiarla.

En el Perú, en las últimas décadas hemos sido testigos del crecimiento en el número de micro y pequeñas empresas, dando paso a los empresarios emergentes, que por falta de conocimiento y capacitación no se adaptan a los nuevos cambios en estos

tiempos, por lo que sus micro y pequeñas empresas no logran evolucionar y sacar ventaja a su competencia; contrariamente desaparecen al poco tiempo. Para Martel (s.f.), “este segmento de empresas concentra casi la totalidad de crecimiento del empleo reciente. El conocimiento de la dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. El nivel de desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas”.

El comentario que transcribimos es una excelente introducción al tema de este estudio puesto que deja intuir una relación directamente proporcional entre la competitividad empresarial y la tecnología de gestión empleada para maximizarla. Si bien es cierto que existe un problema social implícito en la capacidad gerencial de los “empresarios emergentes” y sus emprendimientos, este no es un tema que nos competa, nos restringiremos a la **“Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016”**

Cabe recordar que desde mediados de la década de los 80, en nuestro país se vienen planteando diversos enfoques y propuestas sobre la pequeña y micro empresa por parte de los organismos públicos, la cooperación internacional, los gremios y las instituciones privadas de desarrollo. No obstante, no es sino hasta 1990 que se hace visible ante el conjunto del país el aporte de las micro y pequeñas empresas a la economía y el desarrollo nacional.

Hasta ese entonces, éstas sólo eran consideradas como parte de una estrategia de sobrevivencia de los sectores populares para generarse algunos ingresos ante las políticas de ajuste macroeconómico y, como tal, reducidas a políticas de carácter asistencialista. Es más, entonces, eran tratadas de manera genérica "sector informal".

Como se conoce, la economía informal constituye un desafío de grandes dimensiones en el país. Una señal positiva es que la tendencia al aumento del sector informal se ha detenido en los últimos años, aun cuando sigue siendo la segunda economía más informal de América Latina.

“No obstante, ya iniciada la década pasada, las Mypes mostraron su flexibilidad para adaptarse a demandas cada vez más cambiantes, con bajos costos de inversión en activos fijos por unidad económica, administración del negocio con características profesionales y una alta intensidad en mano de obra. Estos factores fueron revalorados como fortalezas para enfrentar los retos de innovación y cambios tecnológicos, que la globalización empezaba a plantear en las estrategias de competitividad entre los países. Asimismo, los recientes acuerdos de integración comercial implementados y en proceso de negociación, abren nuevas oportunidades al país y a las Mypes en particular, dentro de un marco de crecimiento económico sostenido” (extraído textualmente del plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa desarrollado por el MTPE).

En el quinquenio (2001-2006), la generación de diversas políticas públicas es efecto de una voluntad política para generar un entorno favorable a la mejora de la competitividad y la productividad. Tal es el caso de los diversos instrumentos de política promovidos por diferentes sectores: El acuerdo nacional, el plan nacional exportador (PENX), plan nacional de competitividad, etc; siendo que el “plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa”, se nutre no sólo del recorrido y revisión de buena parte de lo hecho a la fecha en materia de políticas Mypes anteriores y de los aportes de especialistas en el tema, sino de las apuestas y visiones sectoriales de cómo el Perú puede ser más inclusivo y asertivo en su ruta al desarrollo.

De otro lado, para una mejor comprensión de la problemática de las micro y Pequeñas empresas, el plan antes mencionado del MTPE realizó un análisis a tres niveles: Las Mypes respecto a la mediana y gran empresa; las Mypes como unidad

empresarial y las Mypes como unidad conducida por emprendedores calificados gerencialmente.

Adicionalmente, se ha visto en el Perú el problema del "estrangulamiento" del perfil empresarial en relación a la estructura de una economía desarrollada, es decir, una pobre base empresarial de medianos empresarios y pequeñas empresas con altos niveles de acumulación y que en términos relativos al número total de empresas son marginales.

Existen, asimismo, un conjunto de factores que determinan la insuficiente inserción de las Mypes en los mercados nacionales y extranjeros. Es así que la falta de un sentido de asociatividad y cooperación empresarial, hacen que en muchos casos no se pueda contar con una oferta necesaria para abastecer adecuadamente a los mercados locales o externos.

En este caso, se requiere la promoción de alianzas estratégicas orientadas a establecer redes empresariales, consolidación de clúster, y cooperación empresarial para superar las barreras de llegada al mercado. Adicionalmente, es necesario utilizar eficazmente el acceso a la información, tecnología, financiamiento y servicios de desarrollo y gestión empresarial.

Otro problema visto es el uso inadecuado de la tecnología. En términos de combinar el capital y el trabajo, la gran mayoría de las Mypes operan con bajos niveles de capital y con tecnologías tanto administrativas de gestión como tecnología industrial, que distan de ser las más apropiadas. Para el caso de empresas muy pequeñas y con escasos niveles de ventas, puede observarse bajos o nulos niveles de acumulación y reinversión, por lo que en la mayoría de casos su equipamiento es obsoleto. Otro rasgo muy particular de las Mypes es que cuentan con maquinaria y equipo de diseño propio o de segunda mano, normalmente sin un mantenimiento de forma programada.

Los conductores de las Mypes demandan una capacitación especializada en aspectos gerenciales de forma continua. La existencia de una gran variedad de sectores y

subsectores en la Mypes, así como el relativo bajo nivel educativo de los micro y pequeños empresarios, se constituyen en los principales restrictores para la formación de capacidades gerenciales de calidad que se pueda mantener a lo largo de tiempo y ajustarse a las diversas circunstancias de su entorno. Adicionalmente, se debe considerar el poco tiempo que disponen los empresarios para asistir a los cursos de capacitación. Las debilidades de las Mypes también están asociadas tanto a limitaciones en el equipamiento, como a la capacidad técnica y de gestión. Las empresas operan a escalas reducidas - altos costos unitarios de producción- y tienen dificultades para cumplir con estándares de calidad y plazos de entrega. Asimismo, enfrentan graves restricciones que les impiden desempeñar una serie de funciones aparte de las operativas, como la investigación sobre nuevas técnicas y métodos de producción, el diseño y desarrollo de nuevos productos y la capacitación especializada de su personal.

En lo económico, las microempresas de subsistencia (que son el grueso del sector), tienen una contribución nula e incluso negativa al entorno social. Respecto a la formación de conciencia que implica el desarrollo de competencias para la gestión empresarial acorde con los problemas sociales, se observa una deficiencia estructural que adolecen los conductores de las Mypes. De otro lado, ya no es suficiente para un empresario “clásico” generar la idea de negocio y llevarla a cabo según su “propia” concepción de management sino que atendiendo anticipadamente a las nuevas herramientas que la Administración Moderna le ofrece actualmente; es decir, así como el ambiente global exige acometividad al mundo de los negocios así también le ofrece una amplia gama de posibilidades teóricas y tecnológicas, muchas de ellas comprobadas positivamente en la práctica a través de experiencias nacionales e internacionales.

Dicho problema planteado en términos interrogativos sería como sigue: **¿CUAL ES LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA CULTURA DE LOS COLABORADORES Y EL CLIMA LABORAL DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE DEL AÑO 2016?**

Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores en las mype en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016? Y ¿Cuáles son las características del clima laboral en las mype en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016?

El objetivo general es: **Determinar la relación de la Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y el clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro material de construcción.** Y como objetivos específicos: Determinar las características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores en la Mype dedicada al rubro comercio de materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. Determinar la Gestión del clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016.

El presente trabajo se justifica por que debido a la falta de un Clima laboral óptimo que brinde satisfacción a los trabajadores quienes por lo general se encuentran disconformes o insatisfechos dentro de las empresas que muestran deficiencias organizacionales por falta de una buena gestión, lo que origina que el personal no se involucre con la empresa en el logro de los objetivos de esta; en un entorno cada vez más complicado, los trabajadores son piezas claves para lograr que una empresa sea competitiva. El presente trabajo investigación, busca determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su clima laboral dentro de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción y demostrar que la competitividad de la empresa, depende de los colaboradores; así mismo servirá de guía para los empresarios emergentes, para que tengan un mejor manejo de su personal. Y por último los datos, podrán servir como base para estudiantes de administración de esta universidad para otros estudios posteriores.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Morales (2014), en su investigación “Estudio de la cultura organizacional y clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito del porvenir del año 2013”, cuyo objetivo fue Determinar y analizar la importancia de la Cultura Organizacional y Clima Laboral en los recursos humanos de una Mype dedicada al rubro comercio de materiales de construcción, la presente investigación de fue de tipo cualitativo con algunos criterios cuantitativos, de nivel descriptivo, cuyo estudio estuvo dirigido a una población de 20 mypes que comercializan materiales de construcción. Concluyendo: Se pueden distinguir algunas debilidades en las Mypes en lo referente al tema tratado, cuando se entabla una comunicación eficaz con el trabajador aumenta el sentido de bienestar de éste en la empresa y mejora su productividad. En los casos analizados se pudo detectar que hay un alto nivel de satisfacción del personal en relación a la empresa y se presenta altos niveles de productividad, al tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular a la empresa. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.

Jaime (2013), Caracterización del Clima Organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, año 2013, cuyo objetivo fue Determinar las principales características del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, año 2013. Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, descriptiva, esta investigación estuvo dirigido a una población de 76 trabajadores que labora en la Municipalidad Distrital de Independencia, donde se realizó la investigación, la cual está compuesta por 09 Gerentes, 11 Jefes de Unidad, y 56 trabajadores administrativos; concluyendo: Se ha establecido que el Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Independencia es desfavorable, dado a que los factores que la conforman no funcionan de manera apropiada y por ende afecta el desempeño laboral. En ese

sentido una de las variables más resaltantes es respecto a los incentivos que reciben por parte de la Municipalidad, ya que los trabajadores se sienten inconformes, porque según los resultados la mayoría de los encuestados con un 42% afirmaron que casi nunca reciben incentivos que promuevan los objetivos institucionales, se ha determinado que el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz es bajo, porque según los resultados, se puede apreciar que la mayoría de variables usadas en la presente investigación tienen una tendencia a baja. En ese sentido una de las más resaltantes, es el servicio de calidad que brindan los empleados a los usuarios, los cuales son bajos, puesto que según los resultados obtenidos la mayoría de encuestados que corresponden al 40% indicaron que no brindan un servicio de calidad a los usuarios, debido a los diferentes factores que influyen en un buen desempeño.

Chupillón (2014), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal docente del instituto de idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – sede Chimbote, 2013”, cuyo objetivo general fue Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal docente del Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – Sede Chimbote, 2013. Para el presente estudio, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, aplicado al personal docente de la institución que es un numero de 14, y que laboraron en el Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – Sede Chimbote, 2013. Concluyendo: Los docentes del Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro se caracterizan por tener un nivel favorable de clima organizacional y un nivel parcial de satisfacción laboral. De igual manera, se determinó que no existe una relación significativa entre estas 2 variables, respecto a la dimensión comunicación del clima organizacional los docentes en un 92.9% lo perciben como de nivel favorable, mientras que para la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral, se observa que la mayoría de los docentes en un 71,4% lo percibe como de parcial satisfacción.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1.- Cultura

Según Abravanel y Villamizar Herrera (1992: 120), citado por Vivanco (2010), definen cultura de la siguiente manera: Los antropólogos culturales han mostrado diversas y complejas teorías sobre la cultura, que se caracterizan por tener presuposiciones, hipótesis, axiomas y acentos particulares. Los diferentes tipos de escuelas del pensamiento se identifican como un sistema de formación de ideas. Los dominios cultural y social son distintos pero están estrechamente relacionados. La cultura, como sistema de ideas, se sitúa en los espíritus de portadores de cultura y en los productos de la mente (significados y símbolos compartidos); de esta manera, se crea un sistema sociocultural. La cultura, pues, es un comportamiento del sistema social que se manifiesta en el comportamiento (manera de vivir) y en los productos de dicho comportamiento (p. 19).

2.2.2.- Clima Laboral

Es el espacio donde un grupo de personas desarrollan sus actividades y dependiendo del buen clima o mal clima, darán lo mejor de sí, identificándose con la empresa. Un buen clima laboral debe contar con: Liderazgo, buenos salarios, compromiso, relaciones, condiciones físicas, Independencia.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aún reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016, p.25)

Teoría de la Formalización

En nuestro país las Mypes son el 98.69% del total de empresas y las principales generadoras de empleo; sin embargo, una característica particular es su alto nivel de informalidad que llega al 72.62%. (Ministerio de la Producción 2015)

Según la ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas, Ley N° 28015 (2003); las micro y pequeñas empresas gozan de los siguientes ventajas y beneficios:

Ventajas de la Formalización

- La nueva Ley Mype promueve la formalización de las Micro y pequeñas empresas que se deberán inscribir ante el registro nacional de Mype (REMYPE) para poder acceder a los beneficios a favor de los propietarios y trabajadores. Según datos del 2,006, las Mypes emplearon a 8'936,981 personas distribuidas en 3'217, 479 unidades económicas.
- Con esta nueva norma podrán vender sus productos a empresas grandes, obtener créditos más baratos de los bancos y contar con acceso al seguro de salud, a través del sistema integral de salud (SIS).
- Así mismo se establece regímenes laborales, disposiciones tributarias simplificadas y otros beneficios para las que son formales, como acceso al sistema de pensiones sociales. **(Formaliza tu empresa con la nueva ley mype, 2014)**

Beneficios Laborales

- Acceso a Salud, los propietarios, trabajadores y sus familiares de las microempresas accederán al SIS familiar aportando solo el 50% de la afiliación.
- Acceso a las Pensiones, el estado aporta una suma igual a la que haya aportado el trabajador de la microempresa, con ello el estado duplicara el fondo de jubilación.
- Planilla Reducida y Manejable, la microempresa esta exonerada de la cts.,

gratificaciones, asignación familiar, participación de las utilidades y póliza de seguro de vida (Régimen Laboral Especial). Para la pequeña empresa se reconoce el pago del 50% de las cts., al año hasta un máximo de 3 remuneraciones, así como el pago del 50% de gratificaciones de julio y diciembre.

Regímenes Tributarios

- **Nuevo Régimen Único Simplificado**
Es un régimen promocional de la pequeña y micro empresa (Decreto Legislativo N° 937 y modificado por el Decreto Legislativo N° 967). Consiste en el pago de una cuota única en forma mensual, la cual se determinará sobre la base de la categoría en la cual se ubique el contribuyente

- **Nuevo Régimen Especial de Renta**
Las Mypes acogidas a este Régimen sólo pagarán el 1.5% de sus ingresos al mes como Impuesto a la Renta.

- **Nuevo Régimen General**
Los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 150 UIT deberán llevar como mínimo un registro de ventas, un registro de compras y un libro diario de formato simplificado. Los demás perceptores de rentas de tercera categoría están obligados a llevar contabilidad completa

Beneficios Financieros

- **Factoring**, a través del Programa Perú Factoring, que Cofide viene impulsando a la fecha, permitirá que el empresario de la Mype no se descapitalice, obteniendo liquidez inmediata a través de la venta de sus facturas a una institución financiera que le ofrezca la menor tasa de descuento.

- Fogem, fondo de garantía empresarial, que viabiliza los créditos a favor de la Mype.
- Promype, Programa especial de apoyo financiero para la Mype, que canaliza recursos económicos a través de las entidades financieras para su otorgamiento crediticio directo a la micro y pequeñas empresas.

Razones para Crear su Propia Empresa

Las principales razones por las que una persona crea su propia empresa son:

- Factores externos: Se ve obligada a emprender un negocio porque no cuenta un empleo o porque perdió el que tenía.
- Factor Interno: La persona sueña con tener su propia empresa. Es un proyecto personal, una fuerza interior que la hace desear tener un negocio.

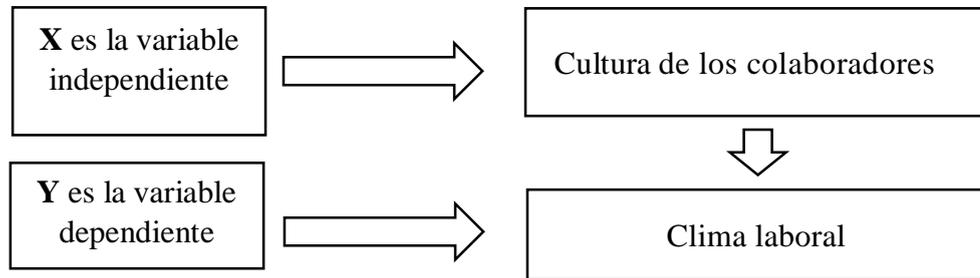
Sea cual fuere el motivo, antes de iniciar la aventura se presentará la intranquilidad, el temor al riesgo, pues muchas veces el cambio o un emprendimiento generan inseguridad.

2.3 Hipótesis

H1: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016.

2.4 Variables



III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

a) Tipo de Investigación

Correlativo, porque se buscó demostrar la relación de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores en el Clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental transversal-correlacional

- **No experimental**, porque se realizó sin manipular las variables, en estudio y se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

3.3. Población y Muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por un total de 5 Mypes que comercializan materiales de construcción, las mismas que se encuentran ubicadas en la zona del Distrito de Chimbote, al año 2016.

Muestra

La muestra estuvo conformada por una encuesta, el cual se aplicó a 20 trabajadores Mypes.

3.4. Definición y Operacionalización de las Variables y los indicadores.

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Cultura de los colaboradores	Interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por todos los miembros de una empresa u organización.	Mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias	Valores	Responsabilidad
				Honradez
			Educación	Sin estudios, primaria , secundaria
				Técnica, universitaria
			Estilo de liderazgo	Democrático
				Autoritario
			Costumbres	Tradiciones
				Culturales

Clima Laboral	Conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.	Es el espacio donde las condiciones de trabajo deben ser las adecuadas, permitiendo un clima de colaboración y comunicación ente los colaboradores, permitiendo así la buena atención al cliente.	Colaboración	Ambiente de trabajo
				Con los compañeros
			Comunicación	Código de ética y conducta
				Comunicación interna
			Condiciones de trabajo	Cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo
				Condiciones de trabajo

			Liderazgo	Necesidades del colaborador
				Respeto
			Orientación al cliente	Orientación hacia el cliente interno/externo
				Satisfacción al cliente

3.5. Técnicas e Instrumentos

Técnica

Encuesta: Aplicada a los gerentes y/o propietarios, y a trabajadores con el fin de recabar la información necesaria sobre su organización.

Instrumento

Cuestionario: Se realizó en el trabajo de campo describiendo las variables y se usó la libreta de campo como instrumento.

3.6. Plan de Análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales serán incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

3.7 Matriz de consistencia.

Título del Informe: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>General: ¿Cuál es la relación de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y el clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos?</p>	<p>General: Determinar la relación de la Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y el clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar las características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores en la Mype dedicada al rubro comercio de materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. ▪ Determinar la Gestión del clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. 	<p>Gestión de la cultura de los colaboradores.</p> <p>Gestión del clima laboral.</p>	<p>Población: La población de nuestro estudio está conformada por un total de 5 Mypes.</p> <p>Mypes que comercializan materiales de construcción, las mismas que se encuentran ubicadas en la zona del Distrito de Chimbote, al año 2016.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por una encuesta, el cual se aplicó a 20 Mypes.</p>	<p>Tipo: El tipo de investigación es cualitativo y cuantitativo</p> <p>Nivel: El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que sólo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio</p> <p>Diseño: No experimental, porque se realizó sin manipular las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>

IV. RESULTADOS

4.1.Resultados

Según las técnicas de investigación realizadas, se ha podido evaluar una serie de factores relacionados con el DO, haciendo énfasis en la cultura organizacional y el clima laboral.

Cabe recordar, que la muestra de Mypes en evaluación son 5, y que el número de trabajadores a encuestar son 20; entre gerentes/propietarios y trabajadores.

Situación legal de la Mype

Tabla N° 1: Situación legal de la Mype

Situación	N° Encuestados	%
- Formal	5	100
- Informal	0	0
Total	5	100

Elaboración: El autor.

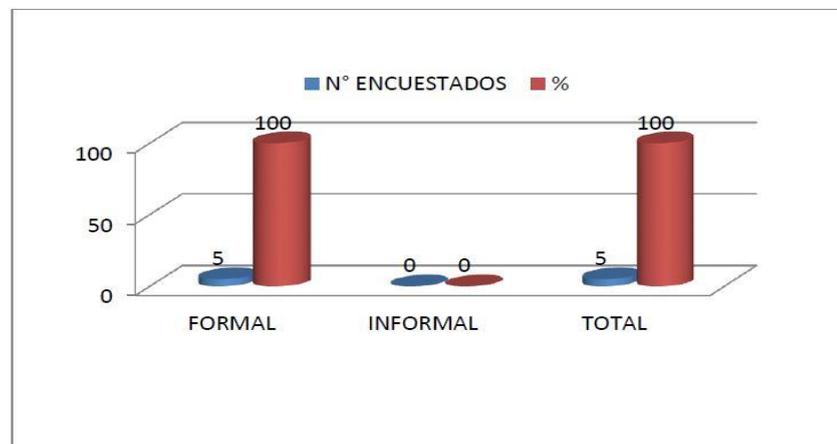


Figura N° 1: Situación legal de la Mype

Discusión: Los resultados de la encuesta señalan que la formalización de las MYPES es el 100%, debido a los muchos beneficios que significa estar formalizados, tanto en el aspecto económico como financiero, así como en otras áreas. Por lo tanto se considera este aspecto como muy bueno.

Nivel de Ocupación dentro de la Mype

Tabla N°2: Nivel ocupacional

Nivel ocupacional	N° Encuestados	%
- Gerente/Propietario	4	20
- Trabajador	16	80
Total	20	100

Elaboración: El autor.

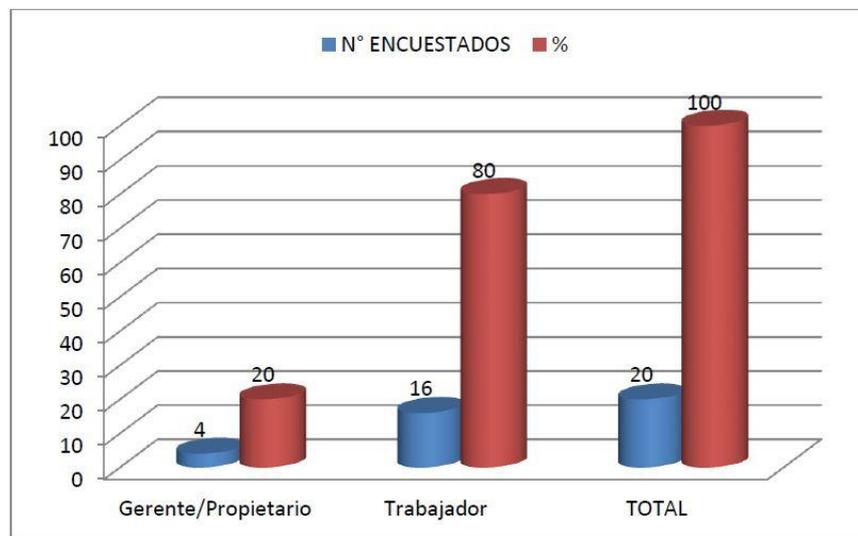


Figura N°2: Nivel ocupacional

Discusión: Se puede observar que el 20% de los propietarios de las Mypes en estudio se encontraban en el lugar al momento de la aplicación de la encuesta, lo que indicaría una estricta autoridad vertical y el 80% son los trabajadores.

Participación por Género dentro de la Mype

Tabla N° 3: Participación por genero

Genero	N° Encuestados	%
- Masculino	11	55
- Femenino	9	45
Total	20	100

Elaboración: El autor.

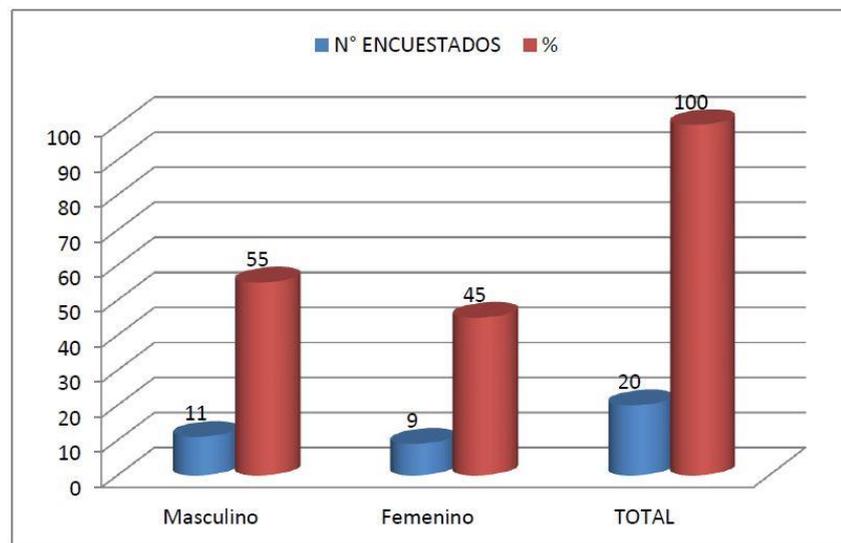


Figura N° 3: Participación por genero

Discusión: Se observa un notable 45% presencia femenina en el negocio de venta de materiales de construcción, tanto en trabajadores como en propietarios. Este aspecto se considera como bueno.

Grado o Nivel de Educación dentro de la Mype

Tabla N° 4: Grado de instrucción

Instrucción	N° Encuestados	%
- Primaria	2	10
- Secundaria	7	35
- Superior	11	55
Total	20	100

Elaboración: El autor.

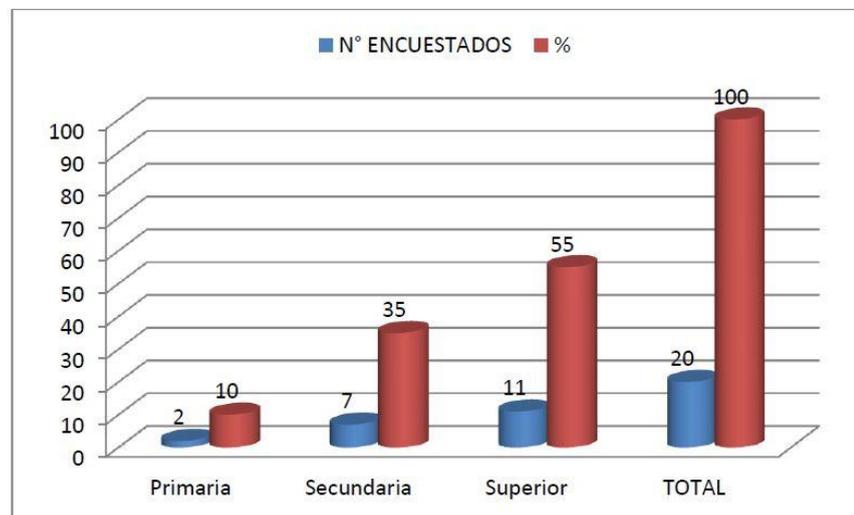


Figura N° 4: Grado de instrucción

Discusión: El 55% de los encuestados manifiestan haber realizado, o se encuentran realizando, estudios a nivel superior, tanto en universidades como en institutos. Esto nos indica un aspecto muy bueno dentro de la evaluación.

Metas y Objetivos de la Mype

Tabla N° 5: Metas y objetivos de la Mype

Nivel de compromiso	N° Encuestados	%
- Sí	15	75
- No	5	25
Total	20	100

Elaboración: El autor.

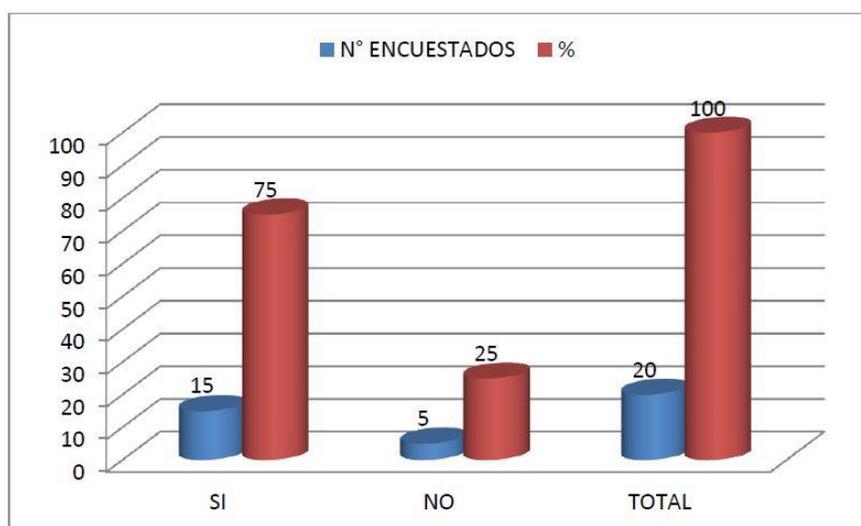


Figura N° 5: metas y objetivos de la Mype

Discusión: Las metas de la Mype con el 75% son claras, compartidas por la mayoría de personas que laboran dentro de ella, les interesan y se sienten involucrados. Sin embargo, tanto las metas como objetivos deben ser más específicos, buscar el compromiso de todos para que compartan la visión, misión y objetivos empresariales. Este aspecto se considera bueno.

Relaciones Laborales dentro de la Mype

Tabla N° 6: Relaciones laborales

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	16	80
- No	4	20
Total	20	100

Elaboración: El autor.

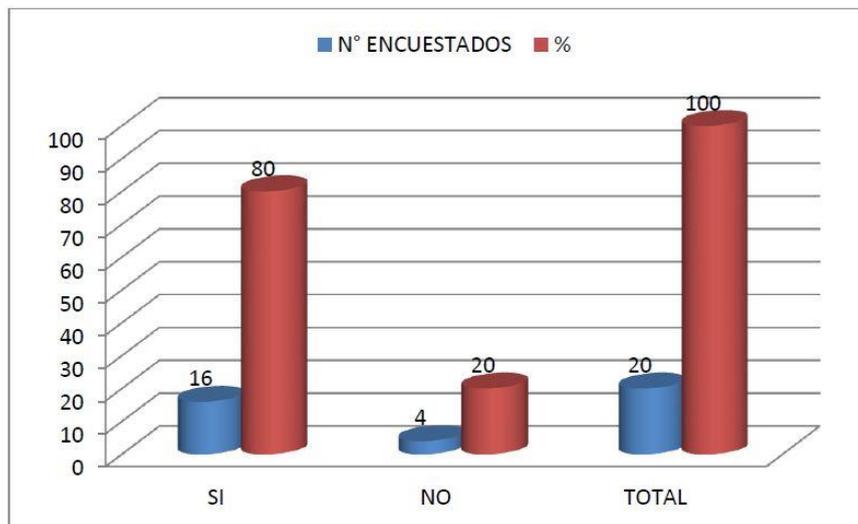


Figura N° 6: Relaciones laborales

Discusión: Las relaciones laborales dentro de la Mype constituyen un 80

% vemos aspecto positivo para el desarrollo de las actividades, pero manifiestan que existe un escaso nivel de innovación. Esta considerado este aspecto como bueno.

Participación y/o cooperación dentro de la Mype

Tabla: N° 7: Participación y/o cooperación

Nivel De Participación	N° Encuestados	%
- Sí	17	85
- Muy Bueno	3	15
Total	20	100

Elaboración: El autor

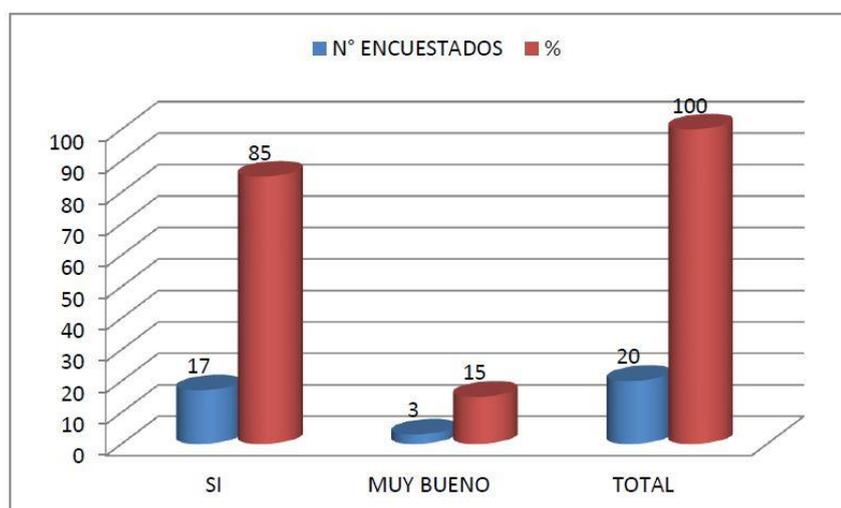


Figura: N° 7: Participación y/o cooperación

Discusión: Se considera que el nivel de participación es muy bueno con el 85% de trabajadores, lo que quiere decir que todos los integrantes participan y escuchan con atención, es decir, demuestran un alto grado de participación y cooperación.

Expresión de sentimientos dentro de la Mypes

Tabla N° 8: Expresión de sentimientos

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	18	90
- No	2	10
Total	20	100

Elaboración: El autor.

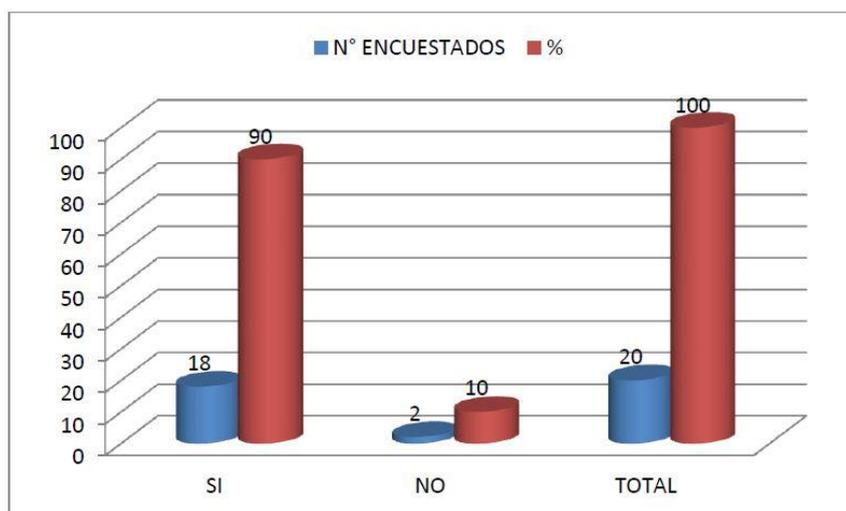


Figura N° 8: Expresión de sentimientos

Discusión: El 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados, lo que demuestra que existe un alto grado de expresión y participación. Este aspecto se considera como muy bueno.

Participación en la toma de decisiones

Figura N° 9: Participación en la toma de decisiones

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	13	65
- No	7	35
Total	20	100

Elaboración: El autor

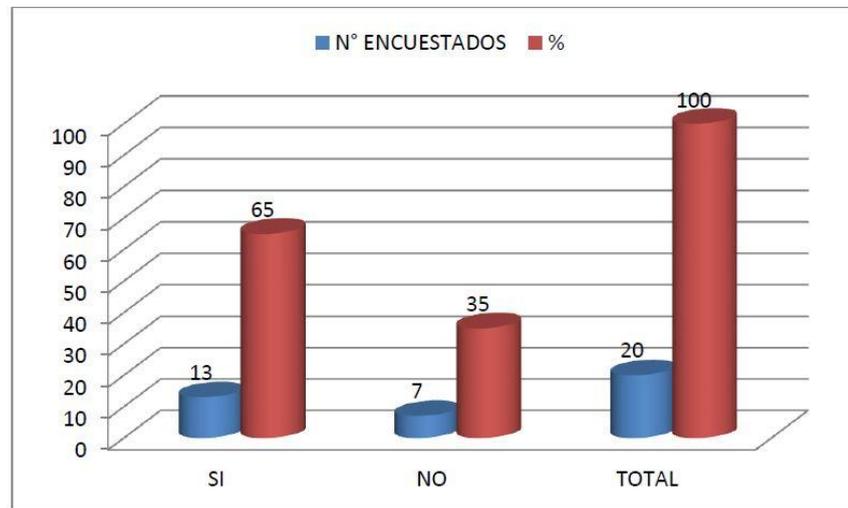


Figura N° 9: Participación en la toma de decisiones

Discusión: Existe un alto grado de participación en la toma de decisiones que es un 65%, debido a que los propietarios delegan a algunos de sus trabajadores la facultad de decidir, sobre todo en asuntos relacionados directamente con su trabajo (rutinarios), aunque las decisiones que tiene que ver con el manejo de la empresa sólo la adopta el propietario. Por tanto este aspecto se le considera aceptable.

Liderazgo dentro de la Mype

Tabla N° 10: Liderazgo

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	16	80
- No	4	20
Total	20	100

Elaboración: El autor

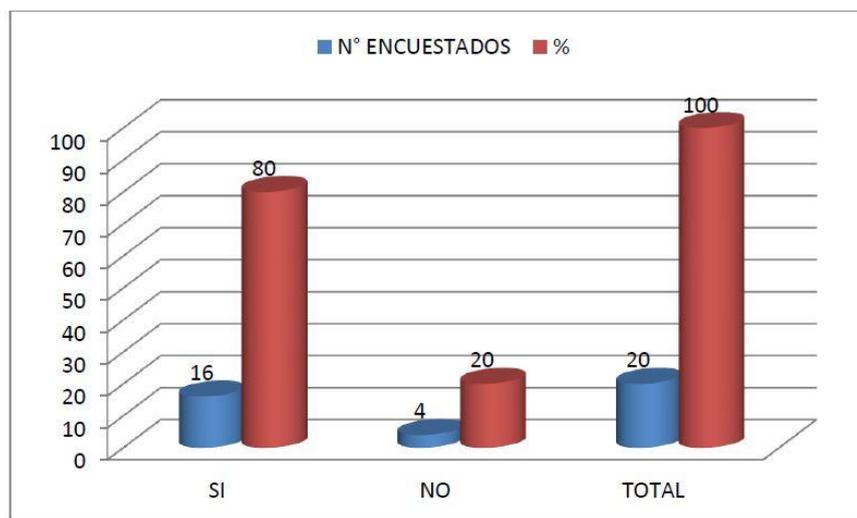


Figura N° 10: Liderazgo

Discusión: Los encuestados refieren que están satisfechos con el liderazgo de la persona que tiene más experiencia que nos brinda un 80% de satisfacción, ya sea en las ventas o en aspectos técnicos. Este aspecto es considerado como muy bueno.

Nivel de la confianza dentro de la Mype

Tabla N° 11: Nivel de confianza

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	15	75
- No	5	25
Total	20	100

Elaboración: El autor

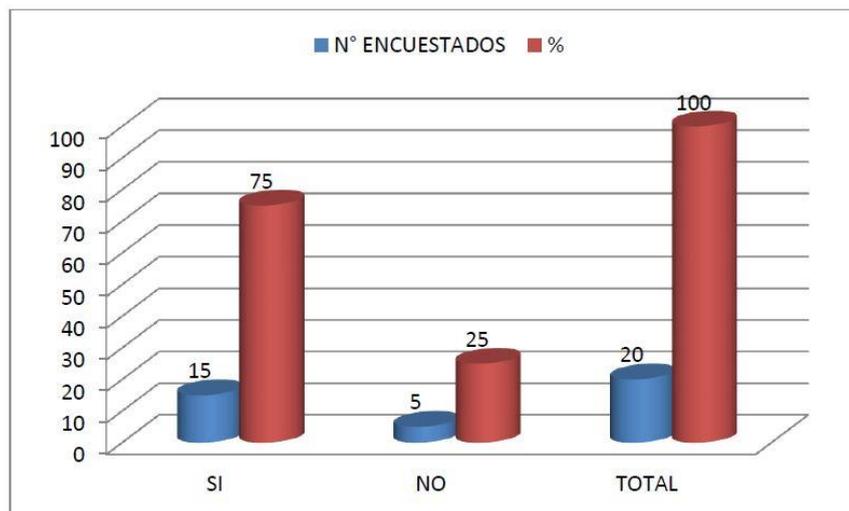


Figura N° 11: Nivel de confianza

Discusión: Entre los integrantes de la empresa existe un 75% de confianza mutua y respeto recíproco, expresan libremente sus ideas sin temor a represalias. Existe respeto por las diferencias personales de los miembros de la empresa, el respeto de su libertad de opinión, pero no existe presión para que haya conformismo. Por tanto, este aspecto se le considera aceptable.

Grado de Satisfacción a causa de labor realizada

Tabla N° 12: Grado de satisfacción

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Sí	17	85
- No	3	15
Total	20	100

Elaboración: El autor

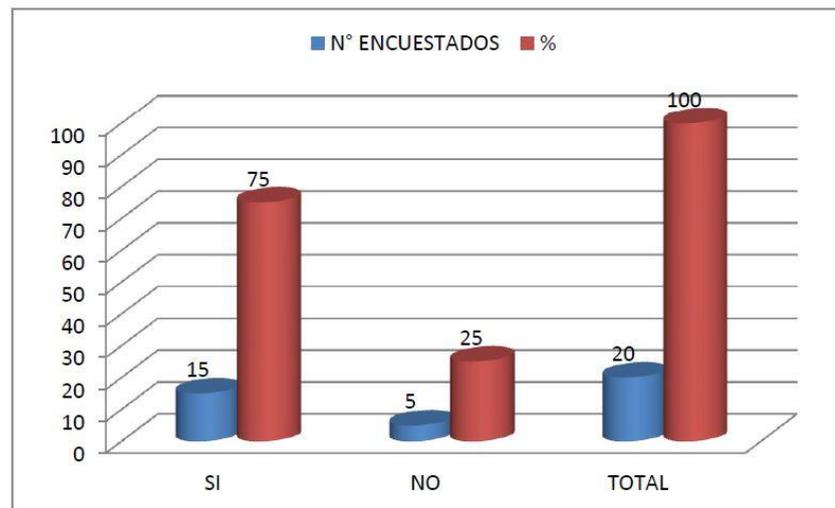


Figura N° 12: Grado de satisfacción

Discusión: Los miembros de la empresa están muy satisfechos por su labor es un 85% de los encuestados, debido a que se encuentran identificados con las metas y objetivos y sienten que a través de su trabajo están contribuyendo a alcanzarlos. Sin embargo, sienten relativo temor a causa de la inestabilidad laboral. Se le considera bueno a este aspecto.

Tratamiento de los Conflictos

Figura N° 13: Tratamiento de conflictos

Nivel de participación	N° Encuestados	%
- Integración de trabajadores	9	45
- Comunicación	7	35
- Información necesaria	4	20
Total	20	100

Elaboración: El autor

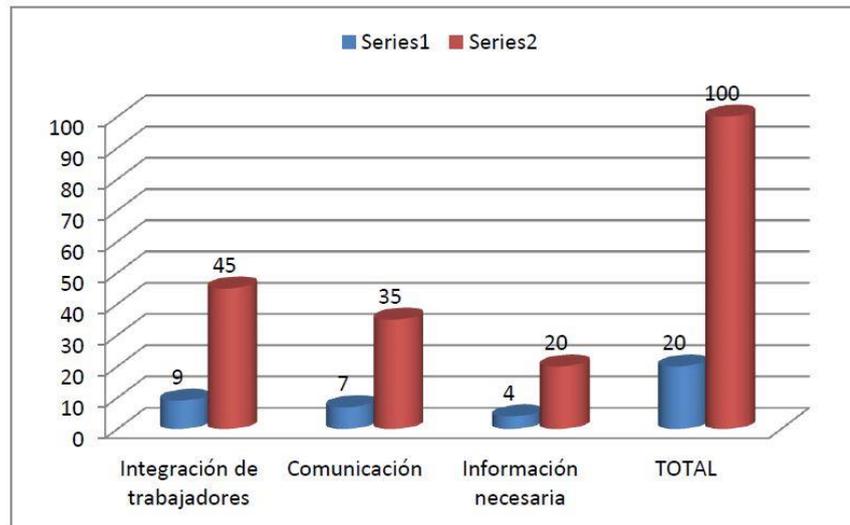


Figura N° 13: Tratamiento de conflictos

Discusión: Ante la existencia de conflictos, éstos se manejan adecuadamente, ya que, gracias a la integración 45%, comunicación 35% y la información necesaria 20% las personas colaboran entre sí buscando soluciones. Este aspecto se le considera aceptable.

4.2. Análisis de resultados

Se pudo apreciar en los resultados en la Tabla N°1: Situación legal de la Mype, señalan que la formalización de las MYPES es el 100%, debido a los muchos beneficios que significa estar formalizados, tanto en el aspecto económico como financiero, así como en otras áreas.

En la Tabla N°2: Nivel ocupacional, Se puede observar que el 20% de los propietarios de las Mypes en estudio se encontraban en el lugar al momento de la aplicación de la encuesta, lo que indicaría una estricta autoridad vertical y el 80% son los trabajadores.

En la Tabla N°3: Participación por genero se obtuvo el resultado un notable 45% presencia femenina en el negocio de venta de materiales de construcción, tanto en trabajadores como en propietarios. Este aspecto se considera como bueno.

Los resultados de la Tabla N° 4: Grado de instrucción, los indicadores manifiestan que el 55% de los encuestados manifiestan haber realizado, o se encuentran realizando, estudios a nivel superior, tanto en universidades como en institutos. Esto nos indica un aspecto muy bueno dentro de la evaluación.

En la Tabla N° 5: metas y objetivos de la Mype se observa que Las metas de la Mype con el 75% son claras, compartidas por la mayoría de personas que laboran dentro de ella, les interesan y se sienten involucrados. Sin embargo, tanto las metas como objetivos deben ser más específicos, buscar el compromiso de todos para que compartan la visión, misión y objetivos empresariales.

La Tabla N° 6: Relaciones laborales de la Mype constituyen un 80% vemos aspecto positivo para el desarrollo de las actividades, pero manifiestan que existe un escaso nivel de innovación. Esta considerado este aspecto como bueno.

Tabla: N° 7: Participación y/o Cooperación considera que el nivel de participación es muy bueno con el 85% de trabajadores, lo que quiere decir que todos los integrantes participan y escuchan con atención, es decir, demuestran un alto grado de participación y cooperación

En la Tabla N° 8: Expresión de sentimientos el 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados, lo que demuestra que existe un alto grado de expresión y participación.

Tabla N° 9: Participación en la toma de decisiones se puede apreciar que Existe un alto grado de participación en la toma de decisiones que es un 65%, debido a que los propietarios delegan a algunos de sus trabajadores la facultad de decidir, sobre todo en asuntos relacionados directamente con su trabajo (rutinarios), aunque las decisiones que tiene que ver con el manejo de la empresa sólo la adopta el propietario

En la Tabla N° 10: Liderazgo se refieren que están satisfechos con el liderazgo de la persona que tiene más experiencia que nos brinda un 80% de satisfacción, ya sea en las ventas o en aspectos técnicos. Este aspecto es considerado como muy bueno.

Los resultados de la Tabla N° 11: Nivel de confianza indica que entre los integrantes de la empresa existe un 75% de confianza mutua y respeto recíproco, expresan libremente sus ideas sin temor a represalias. Existe respeto por las diferencias personales de los miembros de la empresa, el respeto de su libertad de opinión, pero no existe presión para que haya conformismo.

Tabla N° 12: Grado de satisfacción los resultados arrojaron que los miembros de la empresa están muy satisfechos por su labor es un 85% de los encuestados, debido a que se encuentran identificados con las metas y objetivos y sienten que a través de su trabajo están contribuyendo a alcanzarlos. Sin embargo, sienten relativo temor a causa de la inestabilidad laboral.

Los resultados de la Tabla N° 13: Tratamiento de conflictos indican que ante la existencia de conflictos, éstos se manejan adecuadamente, ya que, gracias a la integración 45%, comunicación 35% y la información necesaria 20% las personas colaboran entre sí buscando soluciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1) Se pueden distinguir algunas debilidades en las Mypes en lo referente al tema tratado, tales como:

- ✓ Poco interés por las relaciones interpersonales de los trabajadores.
- ✓ Existen conflictos que no se manejan adecuadamente.
- ✓ Se demuestra poco interés por el clima laboral y la satisfacción del personal.
- ✓ La práctica de trabajo en equipo no es de uso generalizado.
- ✓ Existen pocas divergencias y discrepancias, por lo tanto los acuerdos se toman con un amplio apoyo.
- ✓ Hay carencias en la práctica del autocontrol, aún se espera que el control sea impuesto.

HI: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar que no existe una buena gestión en relación con la conclusión por lo tanto, no se confirma la Hipótesis

2) Cuando se entabla una comunicación eficaz con el trabajador aumenta el sentido de bienestar de éste en la empresa y mejora su productividad. En los casos analizados se pudo detectar que hay un alto nivel de satisfacción del personal en relación a la empresa y se presenta altos niveles de productividad.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar en relación con el resultado existe un buen clima laboral y eso refleja que la gestión es favorable, por lo tanto la hipótesis no se confirma.

3) La comunicación en el trabajo genera motivación intrínseca en los miembros de la organización, confianza y franqueza que retroalimenta el conjunto de la organización.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se

puede apreciar en relación con el resultado que la relación de los miembros de la organización apoya mediante retroalimentaciones que brindan un mejor trabajo en equipo, por lo tanto no se confirma esta hipótesis

4) Al adecuar el estilo de liderazgo que les es apropiado, provocan la sinergia, que les permite obtener: Resultados diferentes y superiores cuantitativa y cualitativamente (Resultados), satisfacción y orgullo de sus integrantes (Personas), Calidad superior del trabajo (Procesos).

HI: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. Se puede apreciar en relación con el resultado que la gestión al adecuar el liderazgo tienen resultados superiores de tal manera que la hipótesis no es aceptable

5) Al tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular a la empresa. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. Se puede apreciar que las habilidades manuales en conjunto con la gestión de la calidad resaltan todas las cualidades del colaborador, esta hipótesis no es aceptable.

6) Prevalece la tolerancia y el respeto por los demás.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. En relación con el resultado predomina dentro de las Mypes el respeto y la tolerancia por lo tanto la hipótesis no es aceptable.

7) Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho, sobre todo cuando están identificados con la MYPE en la que laboran.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. En

relación con los resultados obtenidos la forma positiva de un trabajo bien hecho genera mucha más confianza con el colaborador y eso implica mayor producción en el trabajo, la hipótesis no es aceptable.

8) Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización, lo que significa un adecuado clima organizacional, así como también mejora la calidad de vida de los miembros de la empresa.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. En relación con el resultado al clima laboral implica un factor muy importante en las empresas ya que depende de eso el buen desempeño y mejor productividad y mejor calidad para vivir, esta hipótesis no es aceptable

9) Pero, es más difícil para los recién llegados a la empresa introducirse en la dinámica del trabajo.

HI: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016. En relación al resultado la cultura de la empresa conduce que poco a poco el colaborador se adapte a la dinámica del trabajo, esta hipótesis no es aceptable

RECOMENDACIONES

1. El Desarrollo Organizacional debe ser sistematizado y como resultado de un diagnóstico de la empresa, sobre cuya base se deberán diseñar programas y técnicas de intervención a fin de mejorar la eficiencia y eficacia organizacional.
2. En las Mypes se requiere hacer un trabajo integral con la ayuda de especialistas, para cumplir el objetivo de poder combinar el desarrollo de las personas con los cambios estructurales y tecnológicos.
3. Dado el tamaño y las características de las Mypes, se necesita de algunas técnicas de Desarrollo Organizacional, para afianzar su competitividad y cumplir con su visión y misión.

4. La coyuntura de cambio de intercambio de opiniones, el mismo que podría hacerse en forma radical o sistemática. Se espera que prevalezcan los criterios técnicos empresariales por sobre los nuevos intereses políticos.
5. Para lograr un buen desarrollo de la organización es imprescindible que todos los niveles jerárquicos se involucren entre sí, existiendo una retroalimentación de su cultura y valores para tener un mejor potencial y seguridad en el éxito de toda organización.
6. Hay que crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta a los cambios y una cultura que permita acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas.
7. Los cambios organizacionales no deben dejarse al azar, y mucho menos a la improvisación, ya que deben planificarse adecuadamente para lograr una renovada gestión en la organización.
8. Es recomendable que los gerentes o dueños de las Mypes mantengan a sus colaboradores en constante capacitación para que puedan adaptarse a los diferentes cambios tecnológicos, a los nuevos métodos de trabajo, a las diferentes técnicas de grupo que faciliten la unión y la confianza de sus trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Villaran Fernando (2011) Evolución del micro y pequeñas empresas MYPE en el Perú: Riqueza Popular, Pasión y Gloria de la Pequeña Disponible en: <http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html>.
- (2) Lindón V. (2011) Caracterización del micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y desempeño del micro finanzas.
- (3) Prentice Hall (2001) Colombia. Administración Moderna. (Octava Edición).
- (4) Certo, S. y Peter, P. (1997) Dirección Estratégica. (Tercera Edición). Editorial Prentice Hall Madrid.
- (5) Chiavenato, I. (2000). Mc Graw – Hill Interamericana. Administración del Recurso Humano.
- (6) Chiavenato, I. (2000). Mc Graw – Hill México. Introducción a la Teoría General de la Administración. (Quinta Edición).
- (7) Wendell, F y Bell, C. (1997) (Quinta Edición). Prentice Hall. Desarrollo Organizacional; Aportaciones de las ciencias de las conductas para el mejoramiento del Desarrollo Organizacional.
- (8) Wether, W. y Davis, K. (1997) Administración de Personal y Recurso Humano. Editorial Mc. Graw Hill.

ANEXO 01

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Información, definición y delimitación del problema	17/10/2016	24/10/2016
Formulación y desarrollo del proyecto	25/10/2016	26/10/2016
Procesamiento de datos	27/10/2016	29/10/2016
Análisis e interpretación de los datos	01/11/2016	12/11/2016
Redacción y presentación del informe final	12/0122016	14/12/2016
Evaluación y aprobación del informe final	15/12/2016	15/12/2016

ANEXO 02

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
Papel bond de 80 gr.	1 millar	20.00	20.00
Lapiceros	1 unidad	0.50	0.50
Memoria USB	1 unidad	25.00	25.00
Fólder y faster	2 unidades	1.00	2.00
Pasajes	-	-	40.00
Impresiones	60 unidades	0.50	30.00
Copias	20 unidades	0.10	2.00
Anillado	3 unidades	4.00	12.00
Internet	25 horas	1.00	25.00
TOTAL			S/. 156.50

FINANCIAMIENTO: La totalidad del costo del Proyecto de Investigación, así como de su aplicación, será asumido únicamente por el autor, es decir, será autofinanciado.

ANEXO 03



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Esta encuesta está destinada a la investigación respecto a la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, con el fin de obtener el Grado de Magister en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, por lo cual solicito su valiosa participación y su tiempo, para responder a las siguientes preguntas:

1. Empresa:

Formal Informal

2. Cargo u ocupación en la empresa:

Gerente Trabajador

3. Género:

Masculino Femenino

4. Grado de instrucción:

Primaria Secundaria Superior

5. Las metas y objetivos de la MYPES son claras y además compartidos?

Sí No

6. Existen apropiadas relaciones laborales?

Sí No

- . Escaso nivel de innovación
- . Falta de adaptación
- . Ausencia en el trabajo

7. Existe participación y/o cooperación?

Sí

No

8. Existe libertad de expresión /criticas u otras restricciones, incluso ignorar opiniones?

Sí

No

9. Existe participación en la toma de decisiones?

Sí

No

- . Aspectos rutinarios
- . Opiniones contrarias
- . Nivel de jerarquía.

10. Está satisfecho con el tipo de liderazgo que existe?

Sí

No

11. Existe confianza y respeto entre los trabajadores y propietarios/gerentes de la MYPE?

Sí

No

12. Se encuentra satisfecho con la labor que realiza?

Sí

No

- . Falta de comunicación
- . Inestabilidad en el trabajo
- . Inseguridad de los trabajadores

13. Cómo solucionan los conflictos?

Comunicación

Información necesaria

Integración de trabajadores