



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y GESTIÓN
DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO
RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018.**

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

AUTOR

LEÓN SOTO, CESAR ATILIO

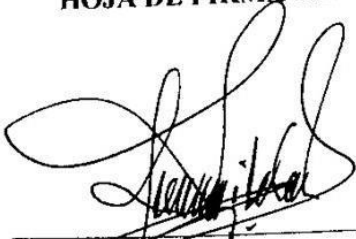
ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES-PERU

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. Víctor HUGO VILELA VARGAS



Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio PATIÑO NIÑO



Lic. Adm. Maritza Zelideth CHUMACERO ANCAJIMA



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando ESCOBEDO GÁLVEZ

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
ULADECH, y sus distinguidos profesores por
impartirnos conocimientos.

DEDICATORIA

A mis hijos por su tiempo y amor que me brindan día a día, a mis amigos por su apoyo durante el desarrollo de mis estudios.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad **Determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden al clima laboral y gestión de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 25 trabajadores para la variable clima laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad; utilizando la encuesta y cuestionario como técnicas e instrumentos de recolección de datos; se concluyó que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores, además concluyo que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial, por último los trabajadores muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Palabras Claves: Clima Laboral, Gestión de Calidad y MYPES.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the characterization of the work climate and quality management of the MYPES, sector service lodging business in the district of Tumbes, 2018. By doing so, the service provided by these distribution companies is feasible for the convenience of the client, In this way, it is possible to determine different characteristics that help the labor climate and quality management in the market and thus be able to provide strategies for the solution through this research report. With a research methodology of descriptive type, quantitative level and non- experimental cross-sectional design; with a population of 25 workers for the variable work climate and 68 clients for the variable quality management; using the survey and questionnaire as data collection techniques and instruments, it was concluded that the decisions are made through the dependence of their collaborators, and I conclude that the workers show social skills to increase business productivity, finally the workers show empathy at the moment of carry out their work activities.

Key Words: Labor Climate, Quality Management and MYPES.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	
19 2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	
27	
2.2.1. CLIMA LABORAL	27
2.2.2. GESTION DE CALIDAD	35
2.2.3. MYPES	45
III. HIPÓTESIS	48 IV.
METODOLOGÍA	49
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	
49 4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
49 4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
49 4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	
50 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	
52	
Población	52
MUESTRA	52
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
54 4.7. PLAN DE ANÁLISIS	
55 4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	
55 4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	
57	
V. RESULTADOS	58
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	58 5.2.
ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
VI. CONCLUSIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	73

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018”** Es una investigación que proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del cercado de Tumbes, dedicadas al rubro de Hospedaje; en el distrito de Tumbes se han identificado que existen cuatro (04) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la calidad de servicio que aquellas empresas del distrito de Tumbes, le ofrecen a cada uno de sus trabajadores y clientes, en donde se pretende investigar **¿Cómo se caracteriza el clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018”** Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación **Determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente determinar diferentes características que ayuden al clima laboral y gestión de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

Dentro del ámbito externo las Micro y Pequeñas empresas les implica

reconocer los aspectos claves del entorno que rodea el negocio y que influye de manera directa e indirecta, empleando la técnica de PESTEL se tienen la caracterización desde los político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

En Perú el **Aspecto Político**, *Tratados Comerciales*: El Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Perú y la Unión Europea (EU) cumplirá cinco años de su entrada en vigor con resultados positivos y que han resultado en cambios muy interesantes para ambas partes y con impacto real en los mercados, dicha valoración es positiva en primer lugar porque nos ha permitido tener relación directa entre iguales con Perú. Salimos del sistema de preferencias generalizado y ahora hay un marco estable, transparente y seguro para hacer negocios y para el comercio. En segundo lugar se menciona a la diversificación porque vino de la mano de una mayor presencia de exportadores de pequeñas y medianas empresas que han generado riqueza, prosperidad y empleo en sus comunidades y que han desarrollado técnicas de producción, sobre todo en la agricultura biológica, muy interesante, que han permitido a Perú situarse en calidad de líder en algunos mercados. Además se menciona que en el futuro no se va a competir en base a los aranceles aduaneros, la competitividad radicará en la calidad de productos y la oferta, innovación e inversión y allí hay grandes avances. Mellano (2017).

Política de Subvenciones: La política fiscal y tributaria del Perú y otros países del continente viene generando desigualdad. Mientras a los ciudadanos se les aplica con rigor el cobro de impuestos, las grandes empresas y transnacionales deben millones y se les exonera; se menciona además que en los últimos años los organismos de monitoreo a nivel Naciones Unidas y la Comisión Internacional de DD.HH. han resaltado que no es posible tener acceso a la justicia, educación y salud, si no existe una

recaudación fiscal basada en el principio de igualdad y sin discriminación. Además se enfatiza en que las transnacionales paguen menos impuesto que una persona natural respecto al Impuesto a la renta nos pone en una situación de desigualdad, no solamente entre persona y una empresa, sino también entre las empresas transnacionales con las PYMES, que no tienen acceso a mecanismos de paraísos fiscales y flujos ilícitos de dinero que tiene las grandes empresas. Sepúlveda (2018).

Referente a los **factores económicos**, *Situación Económica Actual*: La economía peruana en febrero de este año se incrementó en 2.86%, al compararlo con similar mes del 2017 (0.83%), siendo la mayor expansión en el último cuatrimestre u contabilizando 103 meses de crecimiento continuo, informó hoy el Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI); la entidad indicó que la producción nacional en el primer bimestre se incrementó en 2.83% y en los últimos 12 meses lo hizo en 2.49%; este resultados se sustentó en la evolución positiva de la demanda externa de productos no tradicionales (25.79%), como los pesqueros, agropecuarios, químicos, siderometalúrgicos, metalmecánicos y textiles, así como la exportación del zinc, hierro, molibdeno, petróleo, café y azúcar. Además contribuyó la recuperación de la demanda interna asociada a la mayor importación de bienes de consumo no duradero (10.42%), las ventas minoristas (2.66%) y los créditos de consumo (5.18%). Agencia Andina (2018).

IGV: Las micro y pequeñas empresa (MYPES) que facturan en un año hasta 1.700 UIT (S/ 6 millones 885 mil) tendrán una prórroga de tres meses para pagar su Impuesto General a las Ventas (IGV), contando a partir del primer miércoles de marzo. De esta manera el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) aprobó mediante Decreto Supremo la incorporación del numeral 3 del artículo 8° del Reglamento de la Ley del

IGV e Impuesto Selectivo al Consumo. La disposición es conocida como el IGV Justo. Se precisa que las MYPES pueden acogerse a la prórroga del plazo, en la fecha original del pago del impuesto, con la presentación de la declaración jurada mensual. Sin embargo el IGV Justo permite 90 días calendarios adicionales como fecha límite de regularización, desde el día anterior a la fecha de acogimiento. Bessombes (2017).

Los factores **socio culturales**, *Gasto Medio de las Familias*: “La tasa de crecimiento del empleo formal este año fue de 0,9% cuando años anteriores era de 4% hasta el 5%. Estos indicadores no calientan la economía peruana y por lo tanto no se siente en la familia peruana”. Si bien todos los estratos socioeconómicos se vieron afectados, el que se vio más golpeado por esta realidad fue la clase media. “La clase media emergente tenía una tasa de crecimiento de 3% y en el último año ha visto un crecimiento de 1%”. Asimismo, el interior del país el que en el 2016 ha sufrido una desaceleración en el ingreso per cápita. “Efectivamente hubo una diferencia entre Lima y Provincias. En Lima los ingresos crecieron ligeramente a una tasa de 1,2% en el caso del ingreso per cápita, pero en regiones cayeron 0,4%. Si bien como país no hemos crecido, sí vemos estas diferencias”. El especialista señaló que estos bajos indicadores representaron también un enfriamiento en el desempeño de algunos mercados que se encuentran vinculados al consumo. Principalmente, “Las ventas en el 2015 crecieron un 1,5% y en el primer trimestre de este año fue similar. Otro es el de comunicaciones que creció el año pasado a 5% y este año en 3,4%. Vehículos ligeros tuvo una caída de 3,6% en ventas”. Estos indicadores económicos deberán ser considerados por las empresas peruanas en el futuro ya que se convierten en retos para sus planes de expansión y crecimiento. “Este es un año duro por los resultados de los mercados. Los ejecutivos sufren porque se establecen metas comerciales y no llegan a cumplirlas. Pero, si no se toman las

medidas en su momento y llega la recuperación económica, otro sabrá aprovecharla”. Alburqueque (2016).

Hábitos y Conductas de las Personas: En los últimos años, se han dado grandes transformaciones en el Perú y el mundo en materia tecnológica, económica y social, lo cual ha conllevado al nacimiento de nuevas tendencias en los hábitos de consumo locales. A continuación, destacamos las más importantes: 1) Nuevos segmentos. Si bien la figura de la familia tradicional aún es fuerte en nuestra sociedad, poco a poco se está dando mayor cabida a otros modelos, generando así nuevos segmentos de mercado aprovechables para las marcas; 2) La búsqueda de la imperfección: Cada vez más personas huyen de los estándares de perfección y las tendencias dominantes. Esto es aún más visible en el sector femenino. En este sentido, el marketing con bases en la realidad cobra más fuerza que el aspiracional; 3) La necesidad de lo instantáneo: Los consumidores son cada vez más renuentes a desperdiciar el tiempo. Por ello, la exigencia por soluciones instantáneas es cada vez mayor. Ellos ya están acostumbrados a tener lo que quieren con un solo clic; 4) El encanto del aire libre: Las personas quieren entrar más en contacto con la naturaleza y con su ciudad; 5) Buscando el toque humano: Existe un movimiento global que implica regresar a lo básico. Este concepto, bautizado como 'Slow', busca recuperar el toque humano y, a partir de ello, mejorar la experiencia con los consumidores; 6) Crossover cultural: Esto es una tendencia que se vislumbra en todo Latinoamérica. Los consumidores buscan incorporar elementos culturales y sabores extranjeros a sus vidas, al mismo tiempo que conservan la esencia de sus culturas locales; y 7) Multicanal: Cada vez un mayor porcentaje de peruanos está presente en más canales de compra (mercados, autoservicios,

bodegas, etc.). Esto debido a una tendencia por buscar las mejores ofertas y promociones. Conexión ESAN (2015).

Respecto al **Factor tecnológico**, *Alcance tecnológico*: Las empresas deben buscar mecanismos para ser mucho más eficientes en mercados abiertos, generar economías de escala, innovar permanentemente en productos y servicios y llegar con más certeza a sus clientes. Pero esto también obligó a los ejecutivos a modificar sus patrones de trabajo que por años estuvieron concentrados en una oficina. Ahora la movilidad es una constante de los ejecutivos, pues la dinámica del mundo de los negocios los ha obligado a conocer de primera mano los mercados, estar mucho más cerca de sus clientes, proveedores y canales. "Los cambios empresariales incluyen responsabilidades mucho más amplias. En cientos de casos ya no se habla solo de un mercado local, sino de obligaciones regionales, para atender varios países", explica Pedro González, gerente de Sony Ericsson para Colombia. Portátil, convergente, inalámbrico, palms o pantallas de plasma se están convirtiendo en el lenguaje común para determinar el alcance de la tecnología. Sin embargo, ella no solo está en su actividad laboral, sino que gana un espacio significativo en el entretenimiento del ejecutivo y de su entorno. "Incluso ya se habla de tendencias como 'infotainment'. Por ejemplo, accesorios que además de darles capacidad de memoria a sus computadores, le permiten llevar música o imágenes", dice Ismael Ramírez, gerente de mercadeo de Philips para la región Andina, Centroamérica y el Caribe. De esta manera, el impacto de la tecnología en el desarrollo profesional y privado es cada vez mayor y se puede convertir en una herramienta de productividad y competitividad. Pero también puede rebasar esa frontera ya que la tecnología lo obliga a estar conectado permanentemente y no le da

disculpa al ejecutivo para no responder y atender los requerimientos de la empresa, incluso en espacios y momentos personales. Ruiz (2003).

Uso de las Tecnologías del Consumidor: La evolución y el desarrollo de las TIC suponen para todos unos mayores accesos a la información y un acelerador social, que amplifica la comunicación entre los usuarios. Estos hechos propician la aparición de nuevos hábitos sociales y de consumo. Que cada uno de nosotros tenga un mayor acceso a la información no hace otra cosa que mejorar nuestras habilidades de consumo, obteniendo más capacidad de elección y de negociación. Un mejor conocimiento de las características y precios de los productos ayuda al proceso de elección. Las principales ventajas de un consumidor más informado son: El **ahorro de tiempo** que supone la utilización y la sencillez de las búsquedas en Internet; El logro de **mejores precios** debido a la transparencia existente en los precios de productos esencialmente homogéneos (especialmente en sectores como el turístico); Una **mayor diferenciación de los productos**, al verse obligadas las empresas a optar por estrategias, en las que el precio no es una señal válida a nivel informativo para establecer la calidad de un producto; Un acceso a un **mayor abanico de productos** al romperse las barreras físicas del comercio, y no ver limitada la oferta a tiendas físicas, o a limitaciones como el tamaño de la superficie del punto de venta; Podemos añadir aquí la aparición de la figura de los **Omiconsumidores**: son aquellas personas que bucean en la red buscando información planificada antes de cada proceso de compra. García y Solé (2012).

Respecto al **factor ecológico**, *Ley de Protección del Ambiente*: En la Ley N° 28611 Ley General del Ambiente en su Artículo IX.- Del principio de responsabilidad ambiental: El causante de la degradación del ambiente y de sus componentes, sea una

persona natural o jurídica, pública o privada, está obligado a adoptar inexcusablemente las medidas para su restauración, rehabilitación o reparación según corresponda o, cuando lo anterior no fuera posible, a compensar en términos ambientales los daños generados, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar. Ministerio del Ambiente (2005).

Regulación sobre Consumo Energético: El Ministerio de Energía y Minas (**MEM**) informó que el reglamento técnico sobre el etiquetado de **eficiencia energética** para equipos energéticos, que establece su uso en nueve equipos, entre domésticos e industriales, entrará en vigencia el próximo 7 abril. Así, el Perú se suma a los demás países de la región y del mundo que ya implementaron esta medida a favor del consumidor, del **ahorro de energía** y el cuidado del ambiente. La norma fue aprobada mediante el Decreto Supremo N° 009-2017-EM. Esta promueve la competitividad y acelera la renovación del mercado de equipos energéticos por otros más eficientes en el consumo de energía. Los equipos domésticos que usarán la etiqueta de eficiencia energética son refrigeradores, lavadoras y secadoras de ropa, calentadores de agua (terma), aire acondicionado, focos y balastos para fluorescentes. En tanto, los equipos de uso industrial son motores eléctricos y calderas. Asimismo, el equipo técnico del MEM, encargado de la elaboración del referido reglamento técnico, explicó que estos equipos han sido priorizados por el impacto que tienen en el consumo de energía en el sector residencial, comercial e industrial. Diario El Comercio (2018)

Dentro del **factor legislativo**, en el Texto Único Ordenado, aprobado mediante el D.S. N° 013-2013-PRODUCE. Las MYPEs constituyen uno de los

principales motores de la actividad económica, y han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos de la economía en los últimos años, incitando al crecimiento y desarrollo del país. Es por ello que las instituciones bancarias, hoy en día, han volcado la mirada a estas pequeñas unidades económicas y las ven rentables en cuanto al financiamiento de crédito, a pesar del alto riesgo que conlleva dicha acción. En ese sentido se han integrado las leyes N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

Se formuló el enunciado del problema denominado: ¿Cuáles son las características del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018? Por lo cual se formularon objetivos de investigación: Objetivo General: Determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. Y Objetivos Específicos: Describir las relaciones interpersonales del clima laboral de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Determinar la calidad de servicio de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento del desempeño laboral y gestión de calidad, teniendo como base relaciones interpersonales, productividad de los trabajadores, calidad de servicio y satisfacción del mismo. (Miller y Salkiu, 2002).

Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al rubro de empresas de hospedaje del distrito de Tumbes, desde los aspectos del Clima laboral y Gestión de Calidad. (Mathews, 2009).

Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro empresas de hospedajes. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas de hospedajes así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de clima laboral, saber así mismo el porqué de la calidad en el mercado.

Por ende cada empresa se preocupa que sus trabajadores y clientes se sientan satisfechos con lo que ofrecen para que estos se sientan cómodos con el servicio que se les brinda ya que los consumidores esperan obtener más de lo que se imaginan.

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006).

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad del clima laboral y gestión de calidad del rubro de empresas de hospedajes del distrito de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Díaz y Fernández 2017, tesis titulada “*Clima Organizacional y Desempeño Docente*” trabajo presentado ante la Universidad Científica del Perú

– UCP, para optar el grado académico de Bachiller en Educación, concluyendo que respecto al clima organizacional este posibilita evaluar las fuentes de conflictos de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; y en cuanto al desempeño hacen referencia al proceso evaluativo de las prácticas que aplican los maestros.

Según Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” el objetivo general es analizar y describir principales características de la competitividad y gestión de calidad que hay las empresas de banano orgánico en Tumbes, que nos permitirá conocer la calidad que se brinda en los productos de banano orgánico, como también las estrategias de la competitividad; la presente tesis uso un diseño no experimental, con una población de 40 trabajadores en total, el cuestionario fue el medio e instrumentos de recolección de datos; y se logró concluir que las empresas son competitivas, por ello mismo es que usan sus mayores esfuerzos para producir un mayor productos de calidad; asimismo es que estas empresas tienen un respaldo de otras empresas

que permiten tener un mayor éxito de los productos, por otro lado el 48% de estas empresas tienen una infraestructura adecuada para el producto y para lograr una mayor satisfacción en los clientes; como también tienen una mayor especialización en los productos y su comercialización; a su vez se logró percibir que las empresas toman decisiones en grupo logrando tener mayor solución a los problemas que se generan en las diferentes áreas; así también su calidad de procesos es eficiente, que eso permite que el cliente tenga una mayor atención.

Como también Villalta (2016). En su trabajo de investigación "*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*" cuyo propósito es conocer la caracterización de competitividad y de la competencia de las MyPes metal mecánica en Tumbes, 2016; para la cual también se permitirá describir los diferentes factores de la competencia que se genera como también la clave principal de la competitividad; asimismo analizar los diferentes factores de motivación que se aplican en las MyPes. Para este trabajo se utilizó un diseño descriptivo, con una población de 74 trabajadores y sus instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, se concluyó que las diferentes MyPes de metálica tiene buenos factores de competencia debido a que crea nuevos diseños, para el cual tiene un gran porcentaje de diferenciación de sus competidores, estas MyPes tienen una calidad eficiente que permite que sea una estrategia competitiva entre las diferentes empresas, por otro lado el personal se capacita de manera continua fortaleciendo las relaciones humanas tanto en los factores administrativo como a los nivel de obreros

De igual forma Merino, (2016) su tesis titulada, “*Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016*”; estableció como objetivo general de investigación Determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016, se planteó la metodología de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal, de acuerdo a las dos variables que son la competitividad y gestión de Calidad, concluyendo que ls trabajadores si tiene conocimiento de ideas innovadoras para aumentar su competitividad, aportan al mejoramiento del crecimiento dentro de la gestión, al mejoramiento de producción utilizada.

Según Sierra, 2015, en su tesis titulada “*El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V*”, presentada a la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, confiriendo el título de Psicología Industrial, en el grado académico de Licenciada. La investigación se trabajó con 29 personas, llegando a la conclusión que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, siendo los pilares la comunicación, la buena relación entre compañeros y los jefes, la comunicación ascendente y descendente no es la más adecuada, en la motivación económica se determina que esta no es la mejor, negando la oportunidad de superación. De igual forma Martin 2015, de la Universidad Científica del Perú, presento su tesis titulada “*Clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos – 2015*” para la Facultad de Educación y Humanidades, para optar el título profesional de Licenciado en Educación – San Juan Bautista – Loreto

Perú; el tipo de investigación fue descriptivo y el diseño fue no experimental de tipo transversal descriptivo, la población conformada por 30 docentes. El resultado principal fue que el clima institucional es positivo en los docentes de la Institución Educativa Francisco Secada de Iquitos en el año 2015.

Al respecto Nieves 2014, en su tesis “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Curacao en la ciudad de Tumbes 2014*”; frente al cambio progresivo de las personas, y a partir de cómo se toman en cuenta las acciones y las ideas de los empleados que contribuyen a mejorar el trabajo, y generan desarrollo en la productividad; concluyendo que la falta de un buen clima organizacional en la Curacao el personal empezó a abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras salariales y motivacionales, que les permitiera sentirse bien y poder atender a su familia, la desmotivación era la causa más fuerte por las actitudes negativas del personal.

Por otra parte, Williams 2013, en su trabajo de diagnóstico denominado “*Estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia pública*” presentada a la Universidad Autónoma de Nuevo León, para la división de estudios de Postgrado de Psicología. El objetivo del estudio fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. Concluyendo en este estudio que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo la dimensión más valorada el trabajo en equipo.

Según, Díaz (2012) En su investigación titulada *“Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL”* Definió como objetivo principal determinar si el clima organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de CEDAL S.A. El diseño de la investigación fue correlacionar no experimental y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a una muestra de 274 personas donde las conclusiones de dicho trabajo refieren que El Clima y la Satisfacción Laboral existente en CEDAL a nivel nacional es muy bueno, es decir, que el ambiente de trabajo ayuda al buen desempeño de los empleados, donde el personal de la ciudad de Quito presenta el mayor nivel de satisfacción laboral, seguido por Latacunga y en última instancia Guayaquil, este último se debe sobre todo a la reubicación física que sufrieron los trabajadores de la ciudad de Guayaquil hacia la ciudad de Durán, puesto que este cambio causó malestar en la mayoría de colaboradores de la región Costa. El factor con mayor nivel de satisfacción es la empresa, es decir, que el personal se encuentra identificado y comprometido con la organización, lo cual es clave para el buen desempeño de sus funciones y el factor con menor nivel de aceptación es la remuneración, puesto que a nivel general los trabajadores de Cedal Aluminio, consideran que los sueldos o salarios que perciben no son competitivos en el mercado laboral, siendo esto un riesgo en cuanto a la retención de una fuerza de trabajo productiva, en otras palabras a la pérdida o fuga de talentos.

Por otro lado, Quispe (2012) En su investigación titulada *“El clima laboral y su influencia en la productividad de las micro empresas de la zona del Distrito de*

Paracas en el sector Santa Cruz” Concluye que muchos de los colaboradores de las micro empresas se sienten satisfechos por pertenecer a ellos, aunque solo un mínimo de personas no están de acuerdo y esto se debe a que no se sienten cómodos ya que existe una falta de comunicación entre los empleadores y sus colaboradores

Seguidamente, Fiestas (2010), en su tesis titulada “*Análisis de la influencia del clima organizacional en relación con el desempeño del trabajador con la Empresa DAEWON SUSAN EIRL, Paíta – Piura para el periodo 2010*” El objetivo de esta investigación fue determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño del trabajador de la empresa DAEWON SUSAN EIRL, según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa DAEWON SUSAN EIRL, así como a cada uno de los factores de la escala del clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), con el desempeño laboral.

Según, Monteza (2010) En su tesis titulada “*Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD – Chiclayo*” Concluyó que el 42% de enfermeras consideran que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis Chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción del centro quirúrgico. Se refiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en organizaciones

competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Para MEJIA, (2009). en a su tesis titulada: “*La Gestión del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas de Nivel secundaria de Vitarte Jurisdicción de la UGEL N° 06, Distrito de Ate Vitarte –Lima.*” Para optar el Grado Académico en la Universidad Nacional de Educación UNE, en su conclusión diciendo que existe relación significativa considerable donde la gestión del director y sus dimensiones de principio de autoridad, principio de concertación principio de consenso y principio de persuasión se relaciona con la variable clima organizacional y presenta cierta incidencia en el clima organizacional de las instituciones educativas.

Por consiguiente, Talledo (2009) En su tesis titulada “*Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura año - 2009*” Trabajó con una muestra de 101 trabajadores dependientes entre 20 a más años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones administrativas dentro de la organización. Su objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, llegando a la conclusión: Que la satisfacción laboral se encuentra significativamente relacionada con el clima laboral, las correlaciones positivas indican que mientras el trabajador se desenvuelva en un clima positivo su satisfacción laboral mejora.

Por ultimo Navajas (2003). En su tesis titulada: *La calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de*

sujeción y dominación. En su conclusión N° 4 define: La organización nos enseña con meridiana claridad la potencia del término calidad y de las prácticas que ésta origina para sujetar y controlar a los sujetos mediante la constitución de una adecuada subjetividad. Es decir, la calidad es una palabra polimorfa, camaleónica, con múltiples y contrapuestos significados, pero siempre jugando diferentes roles en torno a las relaciones de poder dentro de la organización. En segundo lugar, la calidad se muestra como un concepto ligado únicamente a la productividad y no así a nociones de bienestar o de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. CLIMA LABORAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN:

Según García (2016), cita a Pieró, (2006), El clima Organizacional es un atributo del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Forman su propia percepción de los que les rodea y a partir de ello estructuran sus actitudes y conductas. En síntesis, podemos concluir que el clima es un fenómeno influyente que media entre los elementos que configuran la organización y las tendencias motivacionales de los trabajadores de modo que se traducen en un comportamiento con consecuencias sobre la

Dessler, G. (1976), indica que la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de *Forehand y Gilmer (1964)*, que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

2.2.1.2. RELACIONES INTERPERSONALES:

Respecto a las Relaciones Interpersonales, fluye como una gran herramienta de la creación o generación de nuevos líderes, o de personas con capacidad para actuar de manera multifuncional, y con capacidad de guiar personas, alineadas a los objetivos de la organización.

Al respecto López, Domínguez & Machado, (2014) precisan que en una organización debe existir equilibrio entre las capacidades del colaborador y del empleador, el resultado de la exigencia de una tarea debe ser apropiado, es así que, con la finalidad de observar y conocer mejor el desarrollo de las personas, considerando algunos aspectos como:

1. Participación
2. Relaciones
3. Dependencia y codependencia

4. Experiencias traumáticas

5. Habilidades sociales

El recurso humano es el capital más importante de una empresa, por eso se debe tener especial cuidado en potenciarle sus conocimientos y habilidades; La organización que busca resultados positivos debe conservar la cultura del cambio permanente y la flexibilidad en los procesos de mejora continua del personal.

Desde esta perspectiva es importante recordar los indicadores de las relaciones interpersonales, que ayudan a disminuir amenguar o desaparecer los conflictos laborales, por ello se identifican cuatro tipos o indicadores de relaciones interpersonales como:

□ **PARTICIPACIÓN:** El portal web Significados.com (2016) considera que la “*participación es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva*”. Una participación intuitiva es impulsiva, inmediata y emocional, en cambio una participación cognitiva es premeditada y resultante de un proceso.

□ **DEPENDENCIA:** El portal web Definista (2016)

Considera que la “*dependencia es una relación entre uno o más individuo, entidades u objetos en los que uno o algunos necesitan de las atenciones, características o*

especificaciones de los otros para existir,” funcionar o hacer la tarea para la que fueron concebidos o creados.

□ **HABILIDADES SOCIALES:** El portal web Comunicación SCOM (s.f.) Considera que las *“habilidades sociales se representan en un contexto sociocultural, del que dependen en gran parte; además”*, se deben adecuar tanto a las características personales como a las demandas de la situación.

□ **EMPATÍA:** Según fuente financiamiento (s.f.) considera que *“la empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.”* Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales. La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones.

2.2.1.3. PRODUCTIVIDAD

Según Grifol (2017) *“La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo”*. La productividad laboral, sin embargo, podríamos

definirla cómo: “La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Las dos definiciones parecen completamente diferentes ¿verdad?” En realidad son exactamente la misma definición, una considerando la producción de una empresa y otra considerando al propio individuo como empresa. Para fabricar un producto o generar una actividad en una empresa son necesarios varios recursos. Normalmente hacen falta cierta cantidad de materias primas, algo de fuerza de trabajo, energía y una serie de inmovilizados (un edificio, una máquina, una herramienta...) para producir el bien. En una fábrica esto es bastante fácil de ver. Tienes tus materias primas, una serie de trabajadores se encargan de meterla en una maquinita y procesarla y por el otro lado sale el producto terminado. la productividad de esa industria es el precio de lo que ha creado todo este proceso en relación con lo que ha costado todo lo que hemos usado para producirlo. Para no ponerlo muy complicado, podríamos definir esta fórmula como:

$$\textit{Productividad laboral} = \textit{Valor bien producido} / (\textit{coste materias primas} + \textit{energía} + \textit{herramientas} + \textit{salarios})$$

En una empresa de servicios, como puede ser la de muchos lectores de este blog, la cosa es más o menos igual. Considera tu proceso de prestación de servicios como una “máquina”. El principal recurso

que se emplea en la producción del servicio es el tiempo de los trabajadores, porque las empresas de prestación de servicios suelen necesitar muy pocos medios materiales. Para calcular la productividad laboral de esta empresa, tomamos lo que cuesta tener a una persona trabajando en un proyecto cada hora, incluyendo costes salariales, alquileres, el precio de las herramientas que necesita para desempeñar su función, y lo multiplicamos por el número de horas que tarda una persona en prestar el servicio y por el número de personas necesarias para lograrlo. En este caso podríamos simplificar la fórmula:

$$\textit{Productividad laboral} = \textit{Valor servicio prestado} / (\textit{coste} \\ \textit{herramientas} + \textit{salaris})$$

En el caso de la productividad personal, el único recurso que necesitamos para lograr una tarea es nuestro tiempo. EL valor del bien producido es subjetivo, aunque en realidad el valor de cualquier bien producido es una convención definida por el mercado, pero esa es otra cuestión. En este caso, tomando como referencia la fórmula anterior:

$$\textit{Productividad personal} = \textit{Valor tarea completada} / \textit{tiempo} \\ \textit{empleado}$$

Con esto, demostramos que la fórmula de la productividad personal es exactamente igual que la fórmula de la productividad laboral,

solo cambian los recursos necesarios para producir la actividad que queremos medir y el valor que asignamos a lo producido.

Si tenemos en cuenta que el tiempo es dinero (podemos calcular cuánto cuesta nuestro tiempo), tenemos que podríamos vernos a nosotros mismos como fábricas cuyo producto principal es la consecución de tareas que nos acercan al objetivo que nos hemos fijado.

2.2.1.3.1.-COMPONENTES DE LA PRODUCTIVIDAD

- **EFICIENCIA:** Para Ivan Thompson (2013) En términos generales, “*la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos.*” Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.
- **EFICACIA:** El sitio web Beborah (2014) considera que “*La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica.*” El término proviene del vocablo latino *efficax*, que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”.

La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano.

- **RACIONALIZACIÓN:** Seguidamente Julian Perez y

María Merino (2013) considera que “*Se conoce como racionalización al proceso y el resultado de racionalizar.*”

Este verbo, por su parte, refiere a la optimización de tiempos, costos o esfuerzos en base a una planificación; o a la reducción de algún concepto a una noción racional.

- **ASCENSO:** El portal De.Conceptos (s.f.) Considera que

“*los ascensores son artefactos que combinan elementos mecánicos, eléctricos y electrónicos para poder transportar seres vivos o cosas dentro de una estructura que cuenta con pisos o niveles y en este caso, permite no solo subirlos sin también bajarlos.*” En el ámbito laboral, un ascenso consiste en lograr dentro del mismo empleo un puesto mejor, de mayor jerarquía, reconocimiento, y en general, salario.

2.2.2. GESTION DE CALIDAD

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Según Camisón & Cruz & Gonzales (2016), en su investigación “*Gestión de la calidad*” expresa que la gestión de calidad es el sistema en el que se establecen parámetros como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones,

con el fin de lograr las metas que se han planificado. Asimismo es el canal por el cual la dirección, organiza y ejecuta las actividades de la empresa. La gestión de calidad en otras definiciones, es la que se dedica al logro de los resultados; en conjunto con los objetivos que permite satisfacer la necesidad de las partes interesadas en el logro de las metas. Por otro lado se cita la GC, como una vía que permite logro un desarrollo total de los planeado respondiendo a la calidad del organismo u organización. La GC, permite en la empresa poner en práctica los diferentes enfoques que se han adoptado para el buen cumplimiento de los logros que se quieren alcanzar. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad se convierta en el método donde se plasmas las diferentes herramientas que se usaran para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial.

Según Deming (2001) uno de los mejores investigadores sobre la Gestión de Calidad a lo que considera como un tema que es "Predecible con grado de uniformidad, a precios bajos y que representa alta utilidad en el mercado para los consumidores.

2.2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO:

Según *Campos (2011)* "Lograr que una empresa se convierta en una empresa exitosa depende de varios factores, entre ellos, de su competitividad. Cuando trabajamos en el plan de negocios debemos

analizar variables internas y externas, entre ellas el producto/servicio y su posición en mercados con cada vez mayores oferentes”. A continuación describimos 6 aspectos básicos para crear productos o servicios altamente competitivos:

A. El producto o servicio debe ser realmente "INNOVADOR" y para ello debe cumplir 4 características esenciales como:

- **PRODUCTO INNOVADOR:** El portal web Eustat (s.f)
Considera que “una innovación de producto consiste en la introducción en el mercado de un bien o un servicio nuevo o sensiblemente mejorado con respecto a sus características básicas, especificaciones técnicas, software incorporado y otros componentes intangibles, finalidades deseadas o prestaciones”. La innovación debe ser nueva para el establecimiento. No es necesario que sea nueva en el mercado.
- **DUDAS Y RECLAMOS.** El portal web Definición. de (s.f.) Considera que *“la duda supone un estado de incertidumbre: donde hay dudas no hay certezas.”* Si una persona duda sobre algo, no está seguro de la validez de esa cuestión. La duda es un límite a la confianza ya que, donde hay dudas, no existe la creencia en la verdad de un conocimiento. *“Un reclamo es un pedido que se realiza a modo de exigencia, una queja o disconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato, un daño, etcétera.”*

Ejemplos: “Reclamo que me atiendan de una vez por todas, ya hace una hora que estoy esperando”, “Los trabajadores reclamaron un aumento en sus salarios”, “El maestro reclamó al niño que se comporte mejor” o “Presenté un reclamo a mi vecino para que me abone los gastos que me ocasionó la pérdida de agua en su casa que se filtró a la mía

□ **EXPECTATIVAS DEL CLIENTE:** El portal Question.pro (s.f.) Considera que *“las expectativas del cliente son muchas, ellos necesitan que estés ahí para que los escuches y es por eso que debes asegurarte que sus expectativas estén claras antes de que les prometas que cumplirás con ellas.* “Alguna vez has tenido una relación con un amigo, familia, o persona que te haya hecho pensar: “¿Qué es lo que esta persona de verdad quiere de mí? ¿Qué esperan obtener de mi? La mayoría de las personas se han hecho estas preguntas.

□ **VALOR AGREGADO:** El portal enciclopedia financiera (s.f.) Considera que el valor agregado se utiliza para describir los casos en que una empresa toma un producto que puede ser considerado un producto homogéneo, con pocas diferencias (si las hay) de la de un competidor, y lo modifica ofreciendo a los clientes potenciales unas

modificaciones sobre el producto que le da una mayor sentido de valor.

Y entre otras características que contribuyen en la gestión de calidad en el marco de los diferentes modelos de la atención al cliente se tienen:

1. Ser novedoso.
 2. Ser "NO OBVIO" para una persona con conocimientos medios en la materia (el producto o servicio no se le debe ocurrir fácilmente a una persona con conocimientos medios en la materia). Para esto, lo indicado es acercarse a entidades gubernamentales de apoyo a las empresas o a la Oficina Nacional de Registro de Patentes, para que éstos recomienden al emprendedor independiente o a la empresa, a quiénes acudir para que ayuden a hacer una pre-evaluación de esta característica.
 3. Tener aplicabilidad industrial o empresarial.
 4. Generar un alto impacto en el aumento de la productividad y competitividad de la empresa (de lo contrario, lo único que nos ocasiona la SUPUESTA "INNOVACIÓN" son "pérdidas" y de ninguna manera podría ser considerado como una verdadera innovación).
- B. Crear productos o servicios que posean un mercado objetivo "PROMETEDOR" que permita el crecimiento del negocio en

el tiempo. La misión de dicho producto o servicio innovador es convertirse en un “producto o servicio ESTRELLA” de la empresa o emprendedor, por lo tanto, no se limitará a brindar al negocio un éxito de poca duración, sino que un éxito muy duradero.

- C. El emprendedor independiente o la empresa, debe poseer habilidades y conocimientos sólidos y actuales, relacionados con los productos o servicios que vende o espera vender.
- D. El emprendedor independiente o la empresa, debe ayudarse de otros profesionales o empresas especialistas en áreas en las que presenta debilidades. Esto se debe a que el emprendedor independiente o la empresa, jamás será "FUERTE" en todas las áreas del negocio, siempre será "DÉBIL" en por lo menos 1 área del mismo.
- E. El emprendedor independiente o la empresa, debe asegurarse que los productos o servicios que venda o espere vender, sean de alta "calidad" (alto nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, respecto al producto o servicio que compra). Hay que recordar que la calidad es "relativa" y depende del mercado al que vaya dirigido el producto o servicio, y es debido a esto que cobra mucha importancia un "alto conocimiento del mercado objetivo".

Los productos o servicios que se venden o se esperan vender, deben ser MAGROS, es decir, que al proceso de transformación de los

insumos en productos o servicios terminados se le debe eliminar todas aquellas actividades que NO GENERAN VALOR y que NO son indispensables al proceso, de tal manera que: a) se MINIMICEN los costos; b) se brinde un producto o servicio de calidad, y; c) se optimicen las utilidades. Este concepto de procesos MAGROS, tiene su origen en la CULTURA ESBELTA desarrollada en el modelo de gestión de GERENCIA ESBELTA y MANUFACTURA ESBELTA.

2.2.2.3. SATISFACCION DEL CLIENTE:

Según Escobedo (2016) Considera que la satisfacción del cliente es la *“percepción de los clientes de acuerdo al grado o nivel que se cumple sus necesidades, indicando adicionalmente un requisito muy importante de las quejas de los clientes: su realidad es una clara dimensión de un bajo nivel de satisfacción, pero su ausencia no indica necesariamente un alto nivel de satisfacción al usuario, puesto que además lograría indicar que son métodos poco adecuados de comunicación en relación al usuario y la institución, o respecto a las quejas se puedan realizar pero no se registren de forma adecuada, o que solo el usuario insatisfecho cambie de empresa o institución”*. Además se define a la

satisfacción del usuario como el resultado de la comparación que de manera ineludible se configura entre las expectativas iniciales del

usuario referido a los servicios y/o productos y en la imagen o procesos de la institución, con respecto al servicio percibido al término de la relación de orientación.

A) Valor Percibido:

Valor que el usuario considera haber obtenido en relación del desempeño del servicio o producto que recibió. Los puntos más importantes del valor percibido son:

- Lo limita el usuario no la institución.
- Basado en resultados de los usuarios obtenidos.
- Sustentado en la percepción de los usuarios y no de la realidad.
- Sufre la influencia de las opiniones de otros usuarios.
- Necesariamente depende del estado anímico del usuario y su razonamiento.

B) Expectativas:

Conformada por las esperanzas que el usuario tiene por conseguir satisfacer, las cuales se producen por el efecto de cuatro situaciones las cuales son:

- .Promesas de las instituciones.
 - Experiencias de compras.
 - Opiniones.
- Promesas de la competencia.

C) Decálogo de la Satisfacción del Usuario:

Lograr la satisfacción del usuario es el principal factor más crítico para la institución u empresa que busque ser mayor competitiva frente a sus adversarios. A continuación se presentaran una serie de ideas:

- Compromiso de servicio de calidad.
 - Conocimiento del servicio.
 - Conocimiento de los usuarios
 - Respetar a los usuarios
 - No discutir con el usuario.
 - No hacer esperar al usuario.
 - Cumplir con lo prometido.
- Pensar que el usuario está en lo correcto.
 - Enfocarse en el usuario.
- Realizar una compra totalmente fácil.

Los atributos mencionados sus pilares de orientación son:

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: El sitio web SICE (s.f.) considera que “*son reglas que establecen los procedimientos a ser seguidos por el grupo neutral*”.

Procedimiento de solución de controversias, por medios alternativos a un litigio, tales como arbitraje, mediación, o juicio abreviado

□ **CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS:** Para Quijano Portilla (2003) considera que *“Si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero.”* Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas.

□ **CUMPLIMIENTO DE NECESIDAD:** El sitio web IBM (s.f.) considera que *“Los servicios pueden ser proporcionados directamente a un cliente por la agencia o bien ser proporcionados por un tercero pero pagados y supervisados por la agencia.”* Además, puede que sea necesario determinar la elegibilidad de los clientes para algunos servicios, y algunos servicios pueden tener su propio proceso de determinación de pago.

□ **CALIDAD DE ATENCIÓN** Por ultimo Ascendía (s.f.) considera que *“Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos.”* Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal.

2.2.3. MYPES:

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007- 2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” ¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeños empresas? Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera: Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma; Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo

(MINTRA) a la SUNAT

Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con

subsanan la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo. El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente; El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito; El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”; La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá

conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral; La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral; Sobre este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

III. HIPÓTESIS

Según dicho por José Linares, (2013) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo DESCRIPTIVA, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel CUANTITATIVO porque confirma la obtención de datos sin manipularlos (Bernal, 2010).

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes.

O = Observación de las variables: Clima Laboral y Gestión de Calidad.

M → O

M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 01. Operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Según García (2016), cita a Pieró (2006), El clima Organizacional es un atributo del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común.	Se pretenderá determinar, describir las características del clima laboral de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	RELACIONES INTERPERSONALES	PARTICIPACIÓN	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa.	NOMINAL
				DEPENDENCIA	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.	NOMINAL
				HABILIDADES SOCIALES	Considiera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	NOMINAL
				EMPATÍA	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus activides laborales.	NOMINAL
			PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	NOMINAL
				EFICACIA	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	NOMINAL
				RACIONALIZACIÓN	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar usus funciones.	NOMINAL
				ASCENSO	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Perez (2014) Capacidad de generar ganancias o beneficios por cada sol invertido y se expresa en porcentajes. Ganancias que se pueden adquirir a través de utilizar diferentes recursos.	Se pretenderá determinar, describir las características de la gestión de calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CALIDAD DE SERVICIO	Producto Innovador	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	NOMINAL
				Dudas y reclamos.	Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes	NOMINAL
				Expectativas del cliente	Los hospedajes velan por el cumplimiento de sus expectativas.	NOMINAL
				Valor agregado	Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje.	NOMINAL
			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Solución de controversias	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	NOMINAL
				Cumplimiento de servicios	La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción.	NOMINAL
				Cumplimiento de necesidad	El empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.	NOMINAL
				Calidad de atención	Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

P1: La población para la variable clima laboral se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores de los cuatro (04) empresas de hospedajes.

P2: La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de los cuatro (04) empresas de hospedajes.

Cuadro 01. Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	N° DE TRABAJADORES
01	LOS ONCE	5
02	ELICA	7
03	CASA BLANCA	6
04	FANTASIA	7
TOTAL		25

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las

características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable Gestión de Calidad, se aplicó la siguiente fórmula estadística

infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde: n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645) p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5%
 e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.1)^2} \\ n &= \frac{2.706025}{0.01} \\ n &= 270.6025 \\ n &= 271 \end{aligned}$$

0.01 n = 67.65
 n = 68
 clientes.

La muestra asciende a 68 clientes para la variable Gestión de Calidad en las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018. Y para la variable clima laboral según Hernández (2010) se considera que cuando las variables son finitas se toma a N = n; por lo tanto n = 25 trabajadores.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de empresas de hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.

Cuestionarios: Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes trabajadores y clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de hospedajes con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca del clima laboral y gestión de calidad.

Observación Directa: Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca del clima laboral y gestión de calidad del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

Instrumentos:

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico

de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

Encuestas: Se realizó una encuesta a los clientes de los hospedajes con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las tiendas que laboran, que nos puedan brindar sus conocimientos en relación al clima laboral que tienen las empresas de hospedajes.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables clima laboral y Gestión de Calidad y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 02. Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
<p>¿Cuáles son las características del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos -Describir las relaciones interpersonales del clima laboral de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. - Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. - Determinar la calidad de servicio de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. -Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.</p>	<p>(Linares) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación .</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>P1. La población para la variable clima Laboral es finita. P2. La población para la variable Gestión de Calidad es infinita.</p> <p>Muestra: La muestra resultante es de 68 clientes para la Gestión de Calidad y 25 trabajadores para desempeño Laboral.</p>	<p>Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Power Point y el Turnitin.</p>

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización clima laboral y gestión de calidad en las MyPes del sector servicio rubro empresas de hospedajes, utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 01. El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	12	48%
NO	13	52%
TOTAL	25	100%

Tabla 02. Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Tabla 03. Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Tabla 04. Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Tabla 05. Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	3	12%
NO	22	88%
TOTAL	25	100%

Tabla 06. Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Tabla 07. Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar y sus funciones?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Tabla 08. La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	1	4%
NO	24	96%
TOTAL	25	100%

Tabla 09. Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	26	38%
NO	42	62%
TOTAL	68	100%

Tabla 10. Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de las hospedajes?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	48	71%
NO	20	29%
TOTAL	68	100%

Tabla 11. El hospedaje vela por el cumplimiento de sus expectativas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	4	6%
NO	64	94%
TOTAL	68	100%

Tabla 12. Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	40%
NO	41	60%
TOTAL	68	100%

Tabla 13. El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	69%
NO	41	31%
TOTAL	68	100%

Tabla 14. La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	69%
NO	41	31%
TOTAL	68	100%

Tabla 15. El empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	31	46%
NO	37	54%
TOTAL	68	100%

Tabla 16. Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	31	46%
NO	37	54%
TOTAL	68	100%

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según Objetivo Específico 01:

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 48% (12) manifiesta que si, que el propietario si realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa y el 52% (13) manifiesta que no, el propietario no realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa.

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 100% (25) manifiesta que si, que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 100% (25) manifiesta que si, que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 96% (24) manifiesta que si, que sus compañeros si muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales y el 4% (1) manifiesta que no, sus compañeros no muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Según Objetivo Específico 02:

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 12% (3) manifiesta que si, existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza. y el 88% (21) manifiesta que no, existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 84% (21) manifiesta que si, que sus compañeros si realizan sus funciones en el momento planificado. y el 16% (4) manifiesta que no, que sus compañeros no realizan sus funciones en el momento planificado.

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 84% (21) manifiesta que si, que la empresa si racionaliza bien sus materiales para desempeñar y sus funciones y el 16% (4) manifiesta que no, que la empresa no racionaliza bien sus materiales para desempeñar y sus funciones.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 4% (1) manifiesta que si, que la empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral y el 96% (24) manifiesta que no, que la empresa no le permite postular a un ascenso o promoción laboral **Según**

Objetivo Específico 03:

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 38% (26) manifiesta que si, que los hospedajes si ofrecen servicios innovadores y el 62% (42) manifiesta que no, que los hospedajes no ofrecen servicios innovadores

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 71% (48) manifiesta que si, presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de las hospedajes y el 29% (20) manifiesta que no, presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de las hospedajes

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 6% (4) manifiesta que si, que el hospedaje si vela por el cumplimiento de sus expectativas. y el 94% manifiesta que no, el hospedaje no vela por el cumplimiento de sus expectativas.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 40% (27) manifiesta que si, los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del

hospedaje y el 60% (41) manifiesta que no, que los hospedajes no ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje.

Según Objetivo Específico 04:

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 69% (47) manifiesta que si, que el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia y el 29% (21) manifiesta que no, que el personal no ofrece soluciones ante cualquier controversia

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 69% (47) manifiesta que si, la empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción y el 31% (21) manifiesta que no, la empresa de hospedaje no cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 46% (31) manifiesta que si, que la empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio y el 54% (37) manifiesta que no, que la empresa de hospedaje no cubre cada una de sus necesidades del servicio.

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 46% (31) manifiesta que si, que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio y el 54% (37) manifiesta que no, que la empresa de hospedaje no ofrece una adecuada calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que en las empresas MYPE del sector servicio rubro Hospedaje los gerentes tienen dependencia en la toma de decisiones ya que respetan las sugerencias de sus colaboradores muestran habilidades sociales para incrementar la habilidad empresarial; y muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que las empresas MYPE del sector servicio rubro Hospedaje del distrito de Tumbes, realizan sus funciones con eficacia conforme lo planificado y racionalizan los materiales para el desempeño de sus funciones.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que en las empresas MYPE del sector servicio rubro Hospedaje del distrito de Tumbes, los clientes siempre presentan dudas y reclamos por los servicios que reciben.

Respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que en las empresas MYPE del sector servicio rubro Hospedaje del distrito de Tumbes, los colaboradores dan soluciones ante cualquier controversia del huésped, y la empresa cumple con los servicios ofrecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Andina (2018) “*Economía peruana creció 2.86% en febrero de 2018, la mayor expansión en últimos 4 meses*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://andina.pe/agencia/noticia-economia-peruana-crecio-286-febrero-2018-mayor-expansion-ultimos-4-meses-706687.aspx>

Alburqueque Víctor (2016) “*Gastos por consumo de familias seguirán cayendo*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://larepublica.pe/economia/949425-gastos-por-consumo-de-familias-peruanas-seguiran-cayendo>

Ascendia (s.f.) *definición de calidad de atención* pág. Web <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>

Beborah (2014) *definición de eficacia* pág. Web <https://significado.net/eficacia/>

Bessombes Carlos (2017). “*Desde marzo las MYPES pueden aplazar el pago del IGV por 90 días*” (31/01/2018) Recuperado del sitio web: <https://larepublica.pe/economia/1016323-desde-marzo-las-mypes-pueden-aplazar-el-pago-del-igv-por-90-dias>

Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad de las Mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (Pág. 118) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

De coceptos .com (s.f.) *definición de ascenso* pág. Web <https://deconceptos.com/general/ascenso>

De conceptos (s.f.) *definición de reclamos* pág. Web <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/reclamo>

De igual forma Merino, (2016) su tesis titulada, “*Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes*, 2016

Definición de dudas pág. Web <https://definicion.de/duda/>

Definición de habilidades sociales pág. Web https://rodas5.us.es/file/8e71edf4-310f-85d3-f039-d6dfd4980301/1/comunicacion_SCORM.zip/page_02.htm

Definista (2016) *definición de dependencia* pág. Web <http://conceptodefinicion.de/dependencia/>

Dessler, G. (1976), *Organización y Administración Enfoque Situacional*, Editorial Prantice/Hall internacional.

Díaz Paima, R & Fernández Montero, D (2017). En su investigación. *Clima organizacional y desempeño docente*. Universidad Científica del Perú. San Juan Bautista – Perú.

Díaz, L. (2012), “*Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A*

CEDAL” Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Quito. El Portal Conexión ESAN (2015) “*Siete nuevas tendencias de los consumidores*

peruanos” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/siete-nuevas-tendencias-de-los-consumidores-peruanos/>

Enciclopedia financiera (s.f) *definición de valor agregado* pág. Web <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-valor-agregado.html>

Escobedo Gálvez José Fernando (2016). *“Impacto de la orientación y satisfacción del usuario ecuatoriano de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Migraciones Tumbes, 2016”* (Pág. 21-23) Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.

Eustat (s.f.) *definición de producto innovador* pág. Web
http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_373/elem_3018/definicion.html

Fiestas, W. (2010), *“Análisis de la Influencia del Clima Organizacional en Relación con el Desempeño del trabajador en la Empresa DAEWON SUSAN EIRL, Paita – Piura periodo 2010”*

García Vidal José Miguel y Solé María Luisa (2012) *“Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento del consumidor”* (31/07/2018) Recuperado del sitio web:
<https://www.il3.ub.edu/blog/impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-el-comportamiento-de-los-consumidores/>

Grifol Daniel (España - 2017). *¿Qué es productividad laboral?* Recuperado del sitio web:
<http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>

IBM (s.f.) *definición de cumplimiento de necesidades* pág. Web
https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A_6.1.0/com.ibm.curam.content.doc/IntegratedCaseManagement/c_ICM_N2ONeeds.html

Ivan Thompson (s.f) *definición de eficiencia* pág. Web
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2013. Actualizado: 2015. Definicion.de:

Definición de racionalización

(<https://definicion.de/racionalizacion/>)

Martin (2015). Clima institucional en los docentes de la institución educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos – 2015. Universidad Científica del Perú – Loreto Perú.

MEJIA, (2009). en a su tesis titulada: “ *La Gestión del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas de Nivel secundaria de Vitarte Jurisdicción de la UGEL N° 06, Distrito de Ate Vitarte –Lima.*” Para optar el Grado Académico en la Universidad Nacional de Educación UNE

Mellano Diego (2017) “*TLC entre Perú y la UE cumple cinco años positivos y de cambio*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://gestion.pe/economia/tlc-peru-ue-cumple-cinco-anos-positivos-cambio-153146>

Monteza, Ch. (2010) “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD – Chiclayo

Navajas (2003). En su tesis titulada: *La calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de sujeción y dominación* (2003)

Nieves Álvarez, L. (2014). En su tesis. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Curacao en la ciudad de Tumbes 2014. Universidad Señor de Sipán.

Question pro (s.f.) *definición de expectativas del cliente* pág. Web

<https://www.questionpro.com/blog/es/expectativas-del-cliente/>

Quijano Portilla Víctor Manuel. (2003, octubre 12). *Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>

Quispe, R. (2012), “El Clima Laboral y su influencia en la productividad de las Micro Empresas de la Zona del Distrito de Paracas en el Sector Santa Cruz”.

Ruiz Mauricio (2003) “*Alcance de la tecnología*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://www.dinero.com/edicion-impres/especial-comercial/articulo/el-alcance-tecnologia/20504>

Sepúlveda Magdalena (2018). “*El Perú debe transparentar las subvenciones de las empresas mineras*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://larepublica.pe/politica/1266895-peru-debe-transparentar-subvenciones-empresas-mineras>

SICE (s.f.) *definición de solución de controversias* pág. Web

http://www.sice.oas.org/Dictionary/DS_s.asp

Sierra, (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V. Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

Significado de empatía (s.f.) pág. Web <https://www.significados.com/empatia/>

Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/participacion/> de 2016

Talledo, J. (2009) “*Relación entre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura Año 2009*”.

Villalta (2016). En su *investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”* (Pág. 89) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Williams (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública.
 Universidad Autónoma de Nuevo León

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2018					
	JUN	JUL		AGO		
	09	28	29-31	01	03	04
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO				X		
TERMINO DE CLASE					X	
SUSTENTACIÓN						X

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS MATERIALES	01	Corrector	S/.2.00	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.0.10	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.1.50	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00	S/.12.00
	01	Grapas	S/.3.00	S/.3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de internet	S/.1.50	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.4.00	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.0.10	S/.5.00
	02	Impresión	S/.0.50	S/.1.00
TALLER COCURRECULAR	01	Matrícula	S/. 200.00	S/. 200.00
	02	Pensión	S/. 1230.00	S/. 2460.000
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20.00	S/.20.00
TOTAL			S/.46.70	S/.2740.00

ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Encuesta dirigida a los trabajadores y cliente de los Hospedajes del centro de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Clima Laboral y Gestión de Calidad. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

CLIMA LABORAL	SI	NO
El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa.		
Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.		
Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.		
Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.		
Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.		
Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.		
Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.		
La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral		
GESTIÓN DE CALIDAD		
Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.		
Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes		
La ferretería vela por el cumplimiento de sus expectativas.		
Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje.		
El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.		
La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción.		
El empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.		

Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.		
--	--	--

ANEXO 04: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																			
TÍTULO : CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES DEL MERCADO DE TUMBES, 2018.																			
AUTOR: LEONSO TOCESAR ATILIO																			
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	CLIMA LABORAL																		
OE01	1 Describir las características de las relaciones interpersonales de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes del mercado de Tumbes, 2018.																		
1	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa.	1																	
2	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.	1																	
3	Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	1																	
4	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.	1																	
OE02	2 Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del mercado de Tumbes, 2018.																		
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	1																	
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	1																	
7		1																	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... Ghenkis Ezcarra Zavaleta

Identificado con DNI..... 40936824 Carnet de Colegio N°..... 09119

Con el grado de:..... Magister con mención en Finanzas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. CESAR ATILIO LEON SOTO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicios rubro Hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

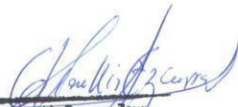
Tumbes, Agosto del 2018


Mag. Ghenkis Ezcarra Zavaleta
Código Colegio N° 09119

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018									
AUTOR: César Atilio León Soto.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA LABORAL									
OE01	Describir las características de las relaciones interpersonales de las MYPES del sector servicio rubro Hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
1	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa	✓			✓	✓			✓
2	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores	✓			✓	✓			✓
3	Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	✓			✓	✓			✓
4	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.	✓			✓	✓			✓
OE02	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018								
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	✓			✓	✓			✓
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	✓			✓	✓			✓
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	✓			✓	✓			✓
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral.	✓			✓	✓			✓
GESTION DE CALIDAD									
OE03	Determinar la calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
9	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
10	Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de un hospedaje.	✓			✓	✓			✓


 Mag. Gianika Ezcurre Zava
 Código Colegio N° 99119

11	La empresa vela por el cumplimiento de sus expectativas.	✓			✓	✓			✓
12	Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar servicios en las instalaciones del hospedaje.	✓			✓	✓			✓
OE04	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
13	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
14	La empresa de hospedaje cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la recepción.	✓			✓	✓			✓
15	La empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.	✓			✓	✓			✓
16	Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.	✓			✓	✓			✓


 Mag. Ghankis Ezcurrea Zavala
 Código Colegio N° 09114



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO *Edita Jurid. Periche Castro*.....

Identificado con DNI *51799958*..... Carnet de Colegio N° *04038*.....

Con el grado de: *Mg. en Educ. con Mención en Docencia y Gestión Educativa*.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. CESAR ATILIO LEON SOTO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicios rubro Hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018”; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Agosto del 2018


Mg. Lic. Adm. Edita Jurid. Periche Castro
CLAD - 04038

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018									
AUTOR: César Atilio León Soto.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA LABORAL									
OE01	Describir las características de las relaciones interpersonales de las MYPES del sector servicio rubro Hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
1	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa	✓			✓	✓			✓
2	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores	✓			✓	✓			✓
3	Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	✓			✓	✓			✓
4	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.	✓			✓	✓			✓
OE02	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018								
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	✓			✓	✓			✓
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	✓			✓	✓			✓
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	✓			✓	✓			✓
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral.	✓			✓	✓			✓
GESTION DE CALIDAD									
OE03	Determinar la calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
9	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
10	Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de un hospedaje.	✓			✓	✓			✓


 Mg. Lic. Adm. Edilia Perich Castro
 CLAD - 04038

11	La empresa vela por el cumplimiento de sus expectativas.	✓			✓	✓			✓
12	Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar servicios en las instalaciones del hospedaje.	✓			✓	✓			✓
OE04	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del mercado de Tumbes, 2018.								
13	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
14	La empresa de hospedaje cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la recepción.	✓			✓	✓			✓
15	La empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.	✓			✓	✓			✓
16	Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.	✓			✓	✓			✓


 Mg. Lic. Adm. Edilia Periche Castro
 CLAD - 04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... *Galvani Guerrero García*

Identificado con DNI... *45101586* Carnet de Colegio N°... *09883*

Con el grado de: *Magister en Dirección de Recursos en las Organizaciones*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. CESAR ATILIO LEON SOTO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicios rubro Hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Agosto del 2018


Mg. DPO Galvani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018									
AUTOR: César Atilio León Soto									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA LABORAL									
OE01	Describir las características de las relaciones interpersonales de las MYPES del sector servicio rubro Hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
1	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa	✓			✓	✓			✓
2	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores	✓			✓	✓			✓
3	Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	✓			✓	✓			✓
4	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.	✓			✓	✓			✓
OE02	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018								
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	✓			✓	✓			✓
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	✓			✓	✓			✓
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	✓			✓	✓			✓
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral.	✓			✓	✓			✓
GESTION DE CALIDAD									
OE03	Determinar la calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
9	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
10	Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de un hospedaje.	✓			✓	✓			✓


 Mg. EPD. César Atilio Guerrero García
 CLAD: 09883

11	La empresa vela por el cumplimiento de sus expectativas.	✓			✓	✓			✓
12	Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar servicios en las instalaciones del hospedaje.	✓			✓	✓			✓
OE04	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.								
13	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	✓			✓	✓			✓
14	La empresa de hospedaje cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la recepción.	✓			✓	✓			✓
15	La empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.	✓			✓	✓			✓
16	Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.	✓			✓	✓			✓


 Mg. DPT. Gabriela Guerrero Garcia
 CLAD: 09883

ANEXO 05: LIBRO DE CODIGOS

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	El propietario realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa.	SI	12	12	25	48	100
		NO	13	13		52	
2	Considera que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.	SI	25	25	25	100	100
		NO	0	0		0	
3	Considera que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial.	SI	25	25	25	100	100
		NO	0	0		0	
4	Sus compañeros muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.	SI	24	24	25	96	100
		NO	1	1		4	
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	SI	3	3	25	12	100
		NO	22	22		88	
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	SI	21	21	25	84	100
		NO	4	4		16	
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	SI	21	21	25	84	100
		NO	4	4		16	
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	SI	1	1	25	4	100
		NO	24	24		96	
9	Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores.	SI	26	26	68	38.23529412	100
		NO	42	42		61.76470588	
10	Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes	SI	48	48	68	70.58823529	100
		NO	20	20		29.41176471	
11	El hospedaje vela por el cumplimiento de sus expectativas.	SI	4	4	68	5.882352941	100
		NO	64	64		94.11764706	
12	Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje	SI	27	27	68	39.70588235	100
		NO	41	41		60.29411765	
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	SI	47	47	68	69.11764706	100
		NO	21	21		30.88235294	
14	La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción.	SI	47	47	68	69.11764706	100
		NO	21	21		30.88235294	
15	El empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio.	SI	31	31	68	45.58823529	100
		NO	37	37		54.41176471	

16	Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio.	SI	31	31	68	45.58823529	100
		NO	37	37		54.41176471	

ANEXO 06: ALBUN DE FOTOGRAFIAS



ENCUESTANDO AL TRABAJADOR DEL HOSPEDAJE LOS ONCE

ANEXO 07: TURNITIN

