



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de calidad y ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz
SAC, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Huaman Gutierrez, Sintia Gabriela (ORCID: 0000-0001-8079-9649)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi familia quienes me brindaron su apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por cuidarme y guiar mis pasos, a mi familia por brindarme el apoyo para poder culminar con mi carrera, a la Compañía Turismo la Paz SAC quien me brindó el permiso de aplicar mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización:	12
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos:.....	15
3.7. Aspectos éticos:	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla No. 1. Análisis descriptivo de gestión de calidad	17
Tabla No. 2. Dimensión capacidad de respuesta.....	17
Tabla No. 3. Dimensión capacidad de respuesta.....	18
Tabla No. 4. Dimensión Empatía	18
Tabla No. 5. Dimensión Empatía.	19
Tabla No. 6. Variable ambiente laboral.....	19
Tabla No. 7. Dimensión comunicación.....	19
Tabla No. 8. Dimensión Comunicación.....	20
Tabla No. 9. Dimensión Autorrealización.....	20
Tabla No. 10. Análisis de normalidad	22
Tabla No. 11. Correlación de gestión de calidad y ambiente laboral	22
Tabla No. 12. Capacidad de respuesta y ambiente laboral	23
Tabla No. 13. Correlación empatía y ambiente laboral	24
Tabla No. 14. Gestión de calidad y autorrealización.....	24
Tabla No. 15. Correlación de gestión de calidad y comunicación.....	25

Índice de gráficos

Gráfico No. 1. Género.....	40
Gráfico No. 2. Capacidad de respuesta y ambiente laboral.....	41
Gráfico No. 3. Dimensión capacidad de respuesta y ambiente laboral.....	42
Gráfico No. 4. Dimensión empatía y ambiente laboral.....	42
Gráfico No. 5. Dimensión empatía y ambiente laboral.....	43
Gráfico No. 6. Gestión de calidad y comunicación.....	44
Gráfico No. 7. Gestión de calidad y comunicación.....	44
Gráfico No. 8. Gestión de calidad y autorrealización.	45

RESUMEN

El presente estudio de investigación buscó analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y al ambiente laboral, el estudio se realizó en la Compañía Turismo la Paz SAC, Lima, la metodología usada fue de tipo aplica ya que permite solucionar problemas en un contexto de estudio, por su alcance la investigación es descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, transversal y un enfoque cuantitativo. La población de estudio fue conformada por 35 colaboradores, para la muestra se consideró el total de trabajadores debido a su tamaño, fue un muestreo censal. Los datos que se recolectó fueron por medio del cuestionario, la investigación concluyó con un nivel de confianza de 93.40%, donde se halló la fiabilidad del instrumento, en el análisis de correlación se obtuvo como resultado Rho de Spearman de $r=0,739$, confirmando la relación positiva considerable entre las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión de calidad, ambiente laboral, motivación laboral

ABSTRACT

The present research study sought to analyze the relationship between quality management and the work environment, the study carried out in the company Turismo la Paz SAC, Lima, 2022. The methodology that was used, was of an applied type, because it seeks to solve problems in its context of study, due to its scope is descriptive and correlational with a non-experimental, cross-sectional design and a quantitative approach. The population was 35 workers, the total number of workers was considered for the sample due to its size, the data was collected through the questionnaire, it obtained a reliability of 93.40%, the correlation analysis was through Rho Spearman's coefficient ($r=0,739$), it was concluded that there is a considerable positive correlation between quality management and work environment.

Keywords: Quality management, Work environment, work motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, en toda organización existen problemas debido a que toda organización está conformada por individuos que tiene su propia personalidad, forma de vista y valores propios, las relaciones que existen en la organización entre colaboradores es la base fundamental para que el grupo ejecute de la mejor manera sus actividades, si existe una mala relación entre los colaboradores, esto refleja en el desempeño y satisfacción del cliente externo, por ello es importante identificar que haya un buen ambiente laboral que fomente armonía, tranquilidad, en caso no haya un buen ambiente será prioridad de los jefes identificar la causa y así poder corregirlos. Según Carrera et al (2018), enfatiza en la importancia del mejoramiento del sistema de procesos que se ejecutará en la organización, que ayudara en la mejora de la productividad, el inicio de toda meta tiene primero que contar con estrategias claras y entendibles por todos los miembros de la organización, la implementación de tecnología nueva por sí sola no ayudará a cumplir con los objetivos si primero no se capacita al personal en el uso de la nueva adquisición, los jefes y supervisores de las distintas áreas tienen como tarea verificar que sus áreas cumplan con el conocimiento debido a las funciones que se maneja a diario. Por otro lado, Sanchez (2006), citado por Acuña , Romero, & López (2016), explica que toda organización debe contar con herramientas que ayuden al mejoramiento continuo y a que todo el equipo participe en las actividades diarias.

En el contexto nacional, las organizaciones pequeñas como grandes sufrieron cambios, como reducción de personal o el cierre de ellas debido a la pandemia, en la actualidad las empresas están volviendo a reabrir sus puertas, para poder tener un crecimiento deben aprender a trabajar en equipo y establecer metas claras y que sean entendidas por todos los integrantes que conformen la empresa, el bienestar de los miembros impulsará un mejor desempeño y crecimiento de los ingresos, la teoría X y Y de McGregor citado por Madero y Rodriguez (2018), esta teoría ayuda al estudio de las relaciones humanas dentro de la organización, da

mayor enfoque para mantener una mejor afinidad con el equipo de trabajo, será la clave para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización, la relación jefe – colaborador será más beneficioso cuando se identifiquen mejor lo que motiva más a un colaborador ya sea en el aspecto personal y profesional, un colaborador motivado logra mejor rendimiento de producción y mejor servicio a sus clientes, asimismo Fischman (2005) muestra que el clima organizacional que pueda formarse dentro de toda organización será clave para definir la personalidad. Si se tiene un clima deficiente pues la personalidad de la organización mostrará deficiencia en todos los niveles de trabajo, pero si el clima es óptimo sacará lo mejor de cada trabajador para poder lograr las metas de la organización, por ello es fundamental crear procesos, metas que sean claras para poder moldear a todos los integrantes de la organización y poder guiar en la creación de la personalidad de la organización. Se debe comprender muy bien la importancia de mantener un lugar saludable donde el personal pueda desempeñarse de la mejor manera posible laboral, mientras que las organizaciones sean conformadas por personas será complicado, pero no imposible lograr un buen ambiente laboral en la organización debido a que cada individuo cuenta con sus propias personalidades, metas, ambiciones y costumbres.

La presente investigación tiene un enfoque profundo en la Compañía Turismo la Paz SAC, como se sabe toda empresa busca aumentar sus ganancias, pero para ello depende de la ayuda de sus colaboradores, sin esta ayuda no se podrá llegar a las metas deseadas. La organización brinda la experiencia en hospedaje y alimento a clientes nacionales como extranjeros y está conformado por cinco áreas, cada área tiene un equipo de trabajo que debe cumplir un papel fundamental en el funcionamiento de la empresa y la experiencia que se brinda al cliente. Para un buen funcionamiento los colaboradores deben sentirse motivados, sin embargo, se puede observar que el personal carece de motivación, falta de trabajo en equipo, falta de compromiso, por ello la presente investigación se basa en identificar y corregir el problema que se percibe en la empresa a estudiar. Esta investigación se apoya en bases teorías científicas.

Para poder comprender el problema principal entre las variables de estudio se proponen las siguientes preguntas de estudio, como problema principal se tiene; ¿Cómo es la relación entre la gestión de calidad y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC? Para los problemas específicos se divide en cuatro preguntas de estudio; ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC?; ¿Cómo se relaciona la empatía y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC?; ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y la autorrealización en la compañía Turismo la Paz SAC?; ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la comunicación en la compañía Turismo la Paz SAC?

La investigación se justifica en tres categorías, la teórica busca el análisis de la correlación entre gestión de calidad y ambiente laboral existente en todo el personal de la organización, tanto administrativo como no administrativo, permitirá entender la dinámica de ambas variables, el resultado de la investigación ayudará como modelo o base para futuras investigaciones. La práctica busca resolver conflictos internos que pudieran existir en la organización, ayudando a identificar y diagnosticar la convivencia entre los trabajadores, el resultado puede ser replicado para otras organizaciones del mismo giro del negocio. La Metodológica permite un estudio más detallado en relación con la variable de estudio, analiza la variable independiente y su efecto sobre la variable dependiente. Por esta razón el diseño que se optó fue el non-experimental transversal, de esta manera observará la rareza en el contexto natural, por su importancia es de tipo aplicada, correlacional debido a que ayudaran a resolver cualquier problema citado en la organización, cuando se demuestre su validez y confiabilidad del estudio se podrá utilizar en otros trabajos de investigación y en distintas organizaciones.

La presente investigación cuenta con el siguiente objetivo principal determinar la relación entre gestión de calidad y ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC; los objetivos específicos buscan identificar la relación que

existe entre capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC; Establecer la relación que existe entre empatía y la el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC; Identificar la relación que existe entre la gestión de calidad y la autorrealización en la Compañía Turismo la Paz SAC; Analizar la relación existente entre la gestión de calidad y la comunicación en la Compañía Turismo la Paz SAC.

Para el estudio se plantea una hipótesis principal y cuatro hipótesis distintas que ayudarán a determinar el estudio de las variables. Como hipótesis principal se tiene; Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC. Las hipótesis específicas son, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC. Existe una relación significativa entre empatía y el ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC. Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la autorrealización en la Compañía Turismo la Paz SAC. Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación en la Compañía Turismo la Paz SAC.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se tienen las subsiguientes informaciones en formato de tesis y artículos científicos. La investigación de Melgarejo (2021) buscó estudiar la conexión entre clima laboral y la gestión educativa entre profesores de educación I.E 2090, donde usó la metodología de diseño no-experimental, correlacional, descriptivo, transversal y con un enfoque cuantitativo, la recopilación de la información fue por medio del cuestionario que fue aplicado a un total de 50 docentes, como resultado se demostró que existe una conexión de nivel moderado, Rho de Spearman ($r=0.610$). El autor recomienda la capacitación de manera constante, para poder mejorar en el conocimiento del personal y así poder lograr metas satisfactorias.

De la misma forma, Llanos (2018), su aporte se basó en la conexión que existe entre gestión administrativa y desempeño laboral, la metodología fue de nivel correlacional, descriptivo, como diseño aplico el non-experimental, transversal y de tipo aplicada, como instrumento se usó el cuestionario con 23 interrogantes de tipo Likert a una muestra de 90 trabajadores. El resultado de la investigación fue positiva considerable de $r=0,842$ Rho Spearman para ambas variables de estudio, confirmando así que existe una conexión entre desempeño del trabajador y la gestión administrativa.

Así mismo, Roncall (2019), en su aporte demostró la conexión entre clima laboral y la gestión administrativa, en su investigación aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no-experimental de corte transversal, su investigación fue aplicada a una muestra de 334 personas conformados por los directivos y docentes de la Dirección Regional de Educación, Lima provincia, como técnica usó la observación y cuestionario Likert, donde el resultado de la investigación dio una conclusión positiva alta sobre las variables de estudio con un nivel de confianza del 95%, la evidencia de la investigación da como resultado Rho de spearman de $r = 0,848$. Los datos obtenidos demuestran que el factor humano

es un elemento fundamental para cualquier organización y el bienestar de ellos permitirá un mejoramiento en las actividades diarias.

Por otro lado, Ascencio (2022), estudió la conexión entre gestión administrativa y clima laboral de una institución privada, Ate-2021. Su estudio fue nivel descriptivo, correlacional, diseño no-experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, para la recopilación de información usó el cuestionario de 69 ítems que aplicó a un total de 109 colaboradores, el resultado de la investigación brindó una conexión moderada para las variables estudiadas con un coeficiente Rho de Spearman de $r=0,682$, se concluyó que una mejor gestión administrativa genera un mejor clima laboral.

Según Alvarado (2021) estudió la correlación entre clima organizacional y satisfacción del cliente de la empresa Grupo Ares, para la recopilación de información usó el cuestionario donde lo aplico a 58 empleados, la metodología planteada fue de tipo aplicada, por su alcance descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal, dando como resultado Rho Spearman ($r=0,60$) a un nivel de significancia de 0.05, concluyendo que si existe conexión positiva considerable, dando así como recomendación el mejoramiento del clima de trabajo dentro de las áreas de la empresa, para poder mejorar en las actividades diarias de todo el personal.

Para Tamayo y Romero (2019) su estudio se basó en la conexión entre clima laboral y desempeño del personal, el trabajo es de cuantitativo, descriptivo, correlacional y diseño no experimental, como instrumento usó el cuestionario aplicado a una muestra de 109 trabajadores, dando así como resultado de correlación Rho Spearman $r = 0.668$, confirmando la hipótesis alterna y que la conexión de las variables es positiva moderada, recomendando que se debe mejorar el clima laboral para un mejor desempeño laboral.

A nivel internacional se tienen las siguientes investigaciones en formato de tesis y artículos científicos. Según Sotelo & Figueroa (2017) observó el vínculo existente del clima organizacional y calidad en el servicio, su evaluación se basó en la percepción que tuvieron los trabajadores de dos colegios de bachillerato del estado de Durango, México. La obtención de datos fue mediante el cuestionario, que fue usado para un total de 52 personas (28 docentes y 24 administrativos), el instrumento fue aplicado al segundo semestre del año 2014, como metodología se aplicó un diseño no experimental, transversal, cuantitativa, correlacional, donde se utilizó el estadístico de regresión lineal, dando así una confiabilidad del coeficiente de Cronbach $=0.954$. el resultado demuestra que existe linealidad de $R=0,864$, debido a que la correlación es grande entre las variables de estudio, también el ajuste es significativo $R^2=0,746$, demostrando que el análisis realizado es buena para validar el modelo de regresión, concluyendo que la relación entre ambas variables fue favorable a un porcentaje muy alto.

Según Djami, Hardhienata, & Tukiran (2019), su aporte fue identificar la conexión entre el liderazgo transformacional, personalidad y motivación de logro con la satisfacción laboral de los docentes, la investigación utilizó un diseño no experimental, la obtención de información fue mediante el encuestas, donde fue aplicado a un total de 108 profesores, el resultado demostró que existe conexión positiva entre las variables de estudio. La conexión más significativa fue la motivación de logro ($r=0.819$, $p<0,01$), el liderazgo transformacional ($r=0,797$, $p<0,01$), personalidad ($r=0,650$, $p<0,01$) de acuerdo con los resultados cuantitativo, confirmando que la satisfacción laboral puede ser mejorado a través de una mayor motivación de logro profesional y la aplicación del liderazgo transformacional por parte del líder.

Así también, Fariba (2017), su estudio buscó la conexión entre el clima organizacional y comportamiento de la ciudadanía organizacional de los funcionarios del departamento de educación de la ciudad de Isfahan, el estudio se realizó a través del método descriptivo, correlacional, los datos han sido recogidos

mediante el cuestionario de clima organizacional de Sasman, Deip y kernodle donde se aplicó a un total de 220 trabajadores del departamento de educación en el año académico 2014-2015. El resultado del cuestionario mostró una confiabilidad de 0.91 para ambas variables de estudio, dando como resultado una conexión de $r=0,440$, $p<0,01$, mostrando correlación significativa directa entre las variables clima organizacional y la dimensión metas,rol, recompensa, procedimiento y comunicación, dando como recomendación a las autoridades que las metas y objetivos de la organización debe ser comprendido por los trabajadores así lograrán con el cumplimiento de ellos.

Del mismo modo para Vergaray et al. (2021) su estudio se basó en la determinación de la conexión existente entre gestión administrativa y el clima laboral, la obtención de información fue por el cuestionario que fue aplicado a un total de 96 empleados, la investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, como resultado tuvo una conexión positiva muy fuerte de $r=0,855$, confirmando así la existencia de la conexión entre la variables de estudio, recomendando a las autoridades que identifique las debilidades y fortalezas de la organización y que haga partícipe al equipo en la planificación estratégica y operativa.

Para Sánchez et al. (2021), su estudio buscó identificar la conexión entre la responsabilidad social y gestión de calidad en una empresa peruana de seguros ubicada en la ciudad de Lima. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Su instrumento fue el cuestionario donde se aplicó a una muestra de 331 trabajadores, el instrumento tuvo una confiabilidad de 0,96, dando un resultado de correlación Rho de Spearman de $r=0,721$, lo que demuestra que existe una relación alta entre las variables de estudio. Analizando el resultado de la investigación se observó que las empresas ayudan a las comunidades menos privilegiadas mediante campañas de salud y nutrición a través de personas voluntarias que apoyan a los programas de responsabilidad social, esto contribuye al cuidado del medio ambiente, sin embargo, las empresas de seguros

tienen conocimiento de que aún les falta mucho trabajo para mejorar sus estrategias, para poder conseguir mayor participación por parte de los trabajadores y proveedores referente a las obras de responsabilidad social en tiempo de crisis como la pandemia.

A continuación, se tiene información relacionadas con el tema de estudio en la presente investigación, la gestión de calidad son conocidos como procesos que ayudan a minimizar los errores y obtener una mejora continua en el servicio, según Chacón & Rugel (2018), toda organización busca un mejoramiento en la cultura organización y la calidad en todo su producto o servicio, estas metas permiten brindar una mejor satisfacción del usuario tanto interno como externo, la teoría calidad total de Ishikawa, citado por Reyes (2009) la teoría busca el aporte de la buena práctica del control, desarrollo, diseño y manufactura del producto o servicio con un costo reducido y sin perder la calidad del producto o servicio para así satisfacer al cliente, por otro lado la teoría científica de Taylor; citado por Portilla, Villa, & Arias (2007) se centra en la división de las actividades y la especialización de los trabajadores por etapas, para poder medir el tiempo que lleva cada uno de las etapas y tener mejor control en el tiempo de la productividad, esta teoría también apoya en el pago por productividad incentivando a los trabajadores a mejorar en su tiempo y aumentando así la productividad. El método kaizen citado por Cogollo et al. (2018), son herramientas que permiten mejorar los procesos que se tenga en la organización involucrando en el proceso a todo el personal de la organización, el método busca el mejoramiento a través de pequeños pasos. Philip B. Crosby, 1980; citado por Chacón & Rugel (2018), en su filosofía cero defectos y hacer bien la primera vez, indica que los errores son producto de la falta de conocimiento, la falta de involucramiento del personal, la falta de comunicación al momento de ejecutar las tareas. Muchos de los defectos o problemas de la gestión de calidad no es culpa del personal que lo ejecuta, si no del proceso que no está bien implementado, esto afecta en la producción. Por ello es importante establecer bien los sistemas de procesos en la organización que faciliten un mejor desempeño de todo el equipo de trabajo, estos procesos deben ser claros, entendibles para todo el personal, ya que

de estos procesos dependerá mucho el buen resultado del desempeño laboral. Por otro lado, Tramontana (2018) aporta con el concepto y la importancia de un sistema de procesos de calidad, el SGC son conjunto de procesos, actividades destinadas a aumentar la productividad y mejorar en la calidad del servicio o producto garantizando las expectativas del consumidor. El SGC abarca estructuras, procesos, métodos, técnicas y políticas de la organización para un mejor desempeño. Por otro lado, la norma ISO (2015), confirma que la adopción de un SGC es una buena elección que ayudará a mejorar el desempeño de la organización, brindando una base para las actividades del día a día. La norma ISO implementó el uso del método del ciclo Deming (PHVA) que habla de las 4 fases principales como: P=planificar, H= hacer, V= verificar y A= actuar.

La segunda variable de estudio es el ambiente laboral, según Hafeez et al. (2019), argumenta que el ambiente de trabajo es un componente importante de la vida laboral de los empleados, debido a que pasan una gran parte de su tiempo en el trabajo y les afecta de una forma u otra, el equipo de trabajo que se encuentren felices con su ambiente de trabajo puede conducir a resultados laborales positivos. La productividad de la empresa se ve ligado al desempeño laboral de los trabajadores, a mayor desempeño laboral mejor productividad y a menor desempeño laboral menor productividad. Por ello es importante mantener un buen ambiente laboral dentro de la organización. Haynes, 2018; citado por Hafeez et al. (2019), argumenta que la productividad de la organización puede mejorar entre un 5 % y un 10 % mediante la mejora del diseño físico del lugar de trabajo esto a su vez un mejor rendimiento de los trabajadores. Cuando se habla de ambiente o clima laborales, se refiere a la comunicación y la percepción que tienen los colaboradores sobre el lugar donde trabajan, el ambiente laboral es un espacio, lugar, el aire, la atmósfera, los compañeros, los jefes, es todo lo que conforma a la organización y que se relacionan entre sí. Los beneficios de un ambiente laboral saludable dependen de que exista buena comunicación, un buen proceso de gestión, esto minimizará los errores que pudieran surgir. Madero (2019) habla del aporte de Herzberg o conocida como factor de higiene y factor de motivación, en su

investigación analiza los incentivos como motivación del trabajador, pero opina que esto no es suficiente debido a que el incentivo monetario es a corto plazo, por lo cual se debe pensar en otro tipo de motivación que ayude al trabajador a estar motivado en su trabajo diario, para poder entender con más claridad se analizó a profundidad la pirámide de A. Maslow y bifactorial de Herzberg. Según Quintero (s.f.) en su obra expone la jerarquía de la pirámide de necesidades y factores que motivan a las personas, la pirámide comienza por la necesidad fisiológica que son las necesidades más básicas de toda persona como la vida misma, el alimento, la prenda de vestir, el respirar, el refugio, sueño. Calor, y sexo, luego esta la necesidad de seguridad esto implica sentirse seguro por leyes, límites, normas, estabilidad, protección, de ahí esta la necesidad social de amor o pertenencia, esto implica el tener familia, pertenecer a un grupo, el afecto y relacionarse con otros, la necesidad de estima son los logros, status, fama, responsabilidad y la reputación que uno pueda tener, y por último se tiene la necesidad de la autorrealización que es el crecimiento de la persona, la meta obtenida a lo largo de su camino, el sentirse autorrealizado. Por otro lado Parra, Bayona, y Salamanca (2018) exponen la teoría bifactorial de Herzberg, que se divide en dos niveles la de higiene y de motivación, el primero es el factor higiene donde engloba la necesidad fisiológica, de seguridad y social, pero estas no son suficientes para motivar sin embargo si tienen la capacidad de causar insatisfacción en el trabajador, la segunda parte que es factores de motivación abarca la necesidad de autoestima y la autorrealización, estos dos puntos tienen la capacidad de motivar al trabajador.

Es importante mencionar que las variables a estudiar cuentan con volúmenes de estudio, la gestión de calidad se divide en la capacidad de respuesta y empatía, por otro lado, el ambiente laboral se divide en comunicación y autorrealización. Estas variables y sus dimensiones serán estudiadas en la Compañía Turismo la Paz SAC, para determinar la relación que existe entre ellos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por el tipo de investigación fue aplicada debido a que permite solucionar problemas en un contexto de estudio (Concytec, 2020), asimismo la investigación fue transversal porque se aplica en un tiempo determinado que es la recolección de datos y por su alcance la investigación fue descriptiva debido a que busca especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se analice, correlacional porque busca analizar la relación existente de ambas variables de estudio, por su diseño la investigación fue no experimental debido a que se observó el fenómeno tal como se da en su contexto natural sin ser manipulado, la investigación buscó el estudio de la variable gestión de calidad para ver su relación sobre la variable ambiente laboral y por el tipo de investigación el enfoque fue cuantitativo, se busca recolectar datos mediante encuestas en la organización, para probar las hipótesis planteadas con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1; Gestión de calidad: Son elementos claves de toda la gestión de proyectos debido a que implica llevar a cabo un proyecto a través de varias etapas que son el concepto, el desarrollo, la ejecución y el acabado, para lograr un mejor desempeño en la productividad. (Dixon, 1987)

Dimensión capacidad de respuesta: Son el conocimiento, la destreza y la habilidad que pueden tener una persona para poder solucionar cualquier problema que pudieran surgir (Gutiérrez, 2015)

Dimensión empatía: son considerados como la capacidad de poder entender los sentimientos de otros, o también conocido coloquialmente como ponerse en los zapatos del otro. La empatía es de suma importancia dentro de la organización ya

que de ello dependerá el buen ambiente dentro de la empresa. (López , Filippetti & Richaud, 2014)

Variable 2; Ambiente laboral: para Contreras, Reynaldos, & Cardona (2015) consideran que son todas las condiciones, factores que existe dentro de la organización, estos serán los motivadores en el desempeño de todo el equipo de trabajo, por otro lado para Bushiri (2014) habla de la importancia del ambiente laboral que juega un rol en el rendimiento de los empleados, ya sea de manera positiva como negativa, Kohun, 1992; citado por Bushiri (2014) define al ambiente laboral como un todo que comprende la totalidad de fuerzas, procesos y acciones, es la suma de interrelación que existe entre los empleados y el entorno en que se desempeñan.

Dimensión Comunicación: son elementos importantes que debe existir dentro de la organización, sin comunicación no existiría la organización, debido a que las organizaciones son conformadas por personas y ellas deben estar bien informados para que puedan gestionar un buen trabajo (Peiró, 2012)

Dimensión Autorrealización: son percepciones que tiene el individuo con referencia a las oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo personal y profesionalmente en función a trabajo que se realiza (Palma, 2004; citado por Huita Luza, 2018)

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1. Población:

Fue conformada por el número total de trabajadores de la Compañía Turismo la Paz SAC, Lima Perú. El número total de trabajadores fueron 35 personas y fueron conformados por el gerente, jefes de áreas y demás trabajadores. Para el criterio de inclusión se consideró a los trabajadores directos que laboren en la Compañía Turismo la Paz SAC. por otro lado, el criterio de exclusión se consideró a los

trabajadores que no laboren directamente en la Compañía Turismo la Paz SAC, como empresas terceras.

3.3.2. Muestra:

La investigación fue considerada como muestra censal porque engloba el total de la población de estudio, debido a que la población fue un número manejable.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

La técnica que se usó para la recopilación de la información fue mediante la encuesta, que constó con 19 preguntas para la primera y 17 preguntas para la segunda parte, esta encuesta fue aplicada a todo el personal que trabaja en la Compañía Turismo la Paz SAC. El Instrumentos que se usó para la obtención de la información fue el cuestionario que tuvo 36 preguntas entre ambas variables de estudio, el cual es apoyado con la metodología de investigación científica de Bernal, 2010 citado por Monzon y Manco (2021), que define al cuestionario como herramienta para obtener información que son necesarios en todo estudio.

Validez:

La validez del instrumento del presente trabajo fue validada mediante juicios de expertos conocedores del tema, quienes analizaron la estructura interna, la claridad, objetividad, actualidad, consistencia, coherencia y pertinencia tomada en la construcción del instrumento. El instrumento usado fue el cuestionario que contiene 36 preguntas entre ambas variables.

Confiabilidad:

Permite confirmar la confiabilidad de la información obtenida a través del instrumento, el instrumento contó con 36 preguntas para ambas variables de estudio, donde se aplicó a 35 trabajadores de la Compañía Turismo la Paz SAC. La medición del cuestionario fue mediante el estadístico de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo 0,934 confirmado un nivel de fiabilidad muy bueno (anexo No. 6). Según Tuapanta, Duque, y Mena (2017) indican que la escala de alfa de cronbach brinda información sobre el nivel de la investigación que se realiza, donde el rango de 0.0

a 0.3 muestra que la investigación es deficiente, el rango de 0.3 a 0.5 muestra un nivel regular, de 0.5 a 0.7 confirma un nivel bueno, de 0.7 a 0.9 confirma un nivel muy bueno y de 0.9 a 1 afirma un nivel excelente.

3.5. Procedimientos

La presente investigación de estudio tuvo la autorización por parte del gerente de la Compañía Turismo la Paz SAC, quien nos permitió las facilidades para poder realizar la encuesta a los trabajadores, primero se dio una introducción al personal para un mejor entendimiento, luego procedieron a realizar el cuestionario de acuerdo con su propio criterio, al finalizar con la encuesta se procedió con la recolección de datos subiendo al programa Excel para luego procesar los datos en el programa SPSS V.26, para poder determinar la conclusión y la recomendación, permitiendo así un mejor desarrollo y aporte de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos:

Con referencia al análisis de datos de la presente investigación se utilizó el cuestionario que se aplicó al personal de la Compañía Turismo la PAZ SAC a través de Google (link), la respuesta que se recopiló fue analizado con la ayuda del sistema SPSS versión 26, la información que se obtuvo fue en forma de tablas y figuras donde se muestra de manera clara la información, permitiendo así un análisis estadístico sobre las variables, dimensiones e hipótesis de estudio que fueron planteados, el método de análisis usado fue el análisis descriptivo y el análisis correlacional.

3.7. Aspectos éticos:

Respecto a la ética fue tomada con respeto, honestidad y mucha responsabilidad sin manipular los datos de investigación de los autores donde se consideró el proceso metodológico, la investigación está sujeta a lineamientos planteados por la Universidad César Vallejo, así mismo la investigación tuvo el consentimiento de la

empresa teniendo como respaldo la carta de autorización firmado por el gerente.
Las acotaciones de los autores fueron citadas con el lineamiento de la norma APA.

IV. RESULTADOS

Con referencia al análisis descriptivo, se detalla a continuación los valores obtenidos a través del sistema SPSS v.26 en función a la observación de la presente investigación.

Tabla No. 1. Análisis descriptivo de gestión de calidad

Variable Gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,6	8,6	8,6
	Medio	10	28,6	28,6	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda del cuadro, la información obtenida de los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, del total de trabajadores el 62.9% indica que hay un nivel alto en la gestión de calidad en la empresa, el 28.6% afirman que existe un nivel medio y el 8.6% indican que existe un bajo nivel de gestión de calidad en la empresa estudiada, demostrando que hay un porcentaje bajo de trabajadores que perciben que la gestión actual en la empresa no es óptima, para tener mayor alcance se analizara las dimensiones de la variable gestión de calidad

Tabla No. 2. Dimensión capacidad de respuesta

Dimensión Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	8,6	8,6	8,6
	Casi siempre	21	60,0	60,0	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Con el resultado anterior se puede analizar la información obtenida por los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, en referencia a la consulta de

si el jefe directo brinda la confianza necesaria a los colaboradores para que puedan tomar la decisión frente alguna situación que pudiera surgir, del total de colaboradores el 60% considera que casi siempre, el 31.4 % coinciden que siempre y el 8.6% indican que a veces.

Tabla No. 3. Dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,7	5,7	5,7
	Casi siempre	26	74,3	74,3	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

El resultado demuestra que los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, en referencia a la consulta, considera tener la confianza para anticipar las necesidades de su cliente, del total de colaboradores el 74.3% indican que casi siempre, el 20% indican que siempre y el 5.7% indican que a veces.

Tabla No. 4. Dimensión Empatía

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	22,9	22,9	22,9
	Casi siempre	14	40,0	40,0	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro anterior se analiza la respuesta obtenida de los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, en referencia a la consulta, si la empresa considera las opiniones del trabajador, del total de colaboradores el 40% indican que casi siempre, el 37.10% indica que siempre y el 22.9% indican que a veces sus opiniones son consideradas.

Tabla No. 5. Dimensión Empatía.

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	8	22,9	22,9	37,1
	Siempre	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El resultado demuestra que del total de trabajadores, el 62.9% considera que existe a un nivel alto la igualdad de su jefe hacia el personal, el 22.9% considera que casi siempre y el 14.3% consideran que a veces.

Tabla No. 6. Variable ambiente laboral

Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	9	25,7	25,7	28,6
	Alto	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede analizar el resultado obtenido de los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC. donde del total de trabajadores el 71.4% indican que hay un nivel alto en referencia al ambiente laboral, el 25.7% indican que existe un nivel medio y el 2.9% indica que existe un nivel bajo, demostrando que hay un porcentaje regular de colaboradores que percibe el ambiente de trabajo que no es óptimo, para tener mayor alcance se analizó las dimensiones del ambiente laboral.

Tabla No. 7. Dimensión comunicación

Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,4	11,4	11,4
	Casi siempre	17	48,6	48,6	60,0
	Siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La información obtenida de los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, en referencia a la consulta si los jefes o supervisores son accesibles a responder interrogantes que puedan surgir y que pueda afectar al desempeño de sus labores, del total de colaboradores el 48.6% indican que casi siempre, el 40% indica que siempre y el 11.4% indican que a veces.

Tabla No. 8. Dimensión Comunicación

Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	1	2,9	2,9	8,6
	A veces	4	11,4	11,4	20,0
	Casi siempre	15	42,9	42,9	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La evaluación obtenida de los colaboradores de la Compañía Turismo la Paz SAC, con referencia a la consulta si existe una comunicación fluida en la empresa que facilite las actividades diarias, del total de colaboradores, el 42.9% indica que casi siempre, el 37.1% indica que siempre, el 11.4% indican que a veces, el 5.7% indican que nunca y el 2.9% indican que casi nunca.

Tabla No. 9. Dimensión Autorrealización

Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7

Casi nunca	1	2,9	2,9	8,6
A veces	5	14,3	14,3	22,9
Casi siempre	14	40,0	40,0	62,9
Siempre	13	37,1	37,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

El resultado que se obtuvo de los trabajadores de la Compañía Turismo la Paz SAC, con referencia a la consulta si la empresa busca el crecimiento de todo el equipo de trabajo, del total de trabajadores el 40% afirman que casi siempre, el 37.1% indican que siempre, el 14.3% indican que a veces, el 5.7% indica que nunca y el 2.9% afirman que casi nunca.

Estadística Inferencial

Para verificar si la hipótesis planteada tiene una distribución normal, se aplica el análisis de normalidad de Kolmogorov – Smirnov^a y de Shapiro-Wilk.

Ha: los datos tienen una distribución normal

H0: los datos no tienen una distribución normal

Tabla No. 10. Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE CALIDAD	,132	35	,131	,942	35	,063
AMBIENTE LABORAL	,187	35	,003	,928	35	,024

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro anterior, los datos de Kolmogorov – Smirnov^a, da como resultado la Sig. = 0,131 > 0,05, para la variable gestión de calidad la Sig. = 0,003 < 0,05, para la variable ambiente laboral, demostrando así que los datos no tienen una distribución normal.

Hipótesis general:

Ha: Si Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el ambiente laboral.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el ambiente laboral.

Tabla No. 11. Correlación de gestión de calidad y ambiente laboral

variables gestión de calidad y ambiente laboral

		GESTIÓN DE CALIDAD	AMBIENTE LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	1,000	,739**
		.	,000
	N	35	35

AMBIENTE LABORAL	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

El resultado que se tuvo demuestran que el análisis del coeficiente de correlación entre las variables de estudio dio como resultado Rho de Spearman de 0,739 para ambas variables y una Sig. = 0,00 < 0,05, esto quiere decir que ambas variables tienen una correlación positiva considerable, concluyendo con el rechazo de la H0, nula y confirmando la Ha.

Hipótesis específica

Sobre este punto se presentan a continuación las cuatro hipótesis específicas planteadas en la presente investigación, la observación de datos fue verificada a través Rho. Spearman.

Hipótesis Específica 1:

Ha: Si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el ambiente laboral.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el ambiente laboral.

Tabla No. 12. Capacidad de respuesta y ambiente laboral

Dimensión capacidad de respuesta y la variable ambiente laboral

		DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	VARIABLE AMBIENTE LABORAL	
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	35	
	VARIABLE AMBIENTE LABORAL	Coeficiente de correlación	,726**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia

Se observó el cuadro anterior, el resultado de obtenido fue de $r=0.726$, confirmando así el vínculo positivo considerable entre la dimensión la variable, concluyendo con el descarte de H_0 , y afirmando la H_a .

Hipótesis Específica 2:

H_a : Si existe una relación significativa entre la empatía y el ambiente laboral.

H_0 : No existe una relación significativa entre la empatía y el ambiente laboral.

Tabla No. 13. Correlación empatía y ambiente laboral

Dimensión empatía y la variable ambiente laboral

			DIMENSIÓN EMPATÍA	VARIABLE AMBIENTE LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN EMPATÍA	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	VARIABLE AMBIENTE LABORAL	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se analiza el cuadro anterior, donde el resultado de Rho de Spearman fue de 0,671, para la dimensión y la variable, confirmando que existe un vínculo positivo considerable, concluyendo en la negación de la H_0 y afirmando la H_a .

Hipótesis Específica 3:

H_a : Si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la autorrealización.

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la autorrealización.

Tabla No. 14. Gestión de calidad y autorrealización

Gestión de calidad y la autorrealización

			VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN
Rho de Spearman	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,735**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,735**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

El resultado demuestra el vínculo que tiene la autorrealización con la Gestión de calidad, dando como resultado $r= 0,735$, donde se confirma que existe conexión positiva considerable entre la variable y la dimensión de estudio, concluyendo en la negación de H_0 y afirmando la H_a .

Hipótesis Específica 4:

H_a : si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación.

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación.

Tabla No. 15. Correlación de gestión de calidad y comunicación

Variable gestión de calidad y la dimensión comunicación

		VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35
	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Elaboración propia.

se puede visualizar la conexión entre comunicación y gestión de calidad, dando como resultado $r=0,712$, donde se confirma un vínculo que es positiva considerable entre la variable y dimensión de estudio, concluyendo con la negación de la H_0 y afirmando la H_a .

V. DISCUSIÓN

Respecto a la discusión de estudio, la presente investigación buscó respuestas ante el problema y el objetivo planteado, con referencia a la relación entre gestión de calidad y ambiente laboral existente en la Compañía Turismo la Paz SAC. Los resultados obtenidos en la investigación son comparados con otros estudios que tienen semejanza en la metodología.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la variable gestión de calidad y la variable ambiente laboral en la empresa estudiada, para poder analizar la correlación entre las variables de estudio se aplicó el análisis de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, dando como resultado para ambas variables de estudio de $r=0,739$, confirmando así que existe una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, de igual forma para el estudio de Buitron y Enciso (2021) su objetivo principal de su investigación fue el estudio de la relación que existe entre la variable clima laboral y desempeño laboral, como resultado se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,788$, confirmando la correlación positiva muy fuerte entre sus variables de estudio, al igual que Llanos (2018) su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre su variable gestión administrativa y desempeño laboral, como resultado tuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,842$ para ambas variables de estudio, comprobando así que la correlación es positiva y considerable, de forma similar Melgarejo (2021) en su objetivo principal estudio la correlación entre la variable gestión educativa y el clima laboral, donde tuvo como resultado una correlación Rho de Spearman de ($r=0,610$) para ambas variables, confirmando la correlación positiva considerable entre ambas variables de estudio.

Objetivo específico primero, detalla la correlación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable ambiente laboral, donde se obtuvo como resultado un coeficiente de Rho Spearman de $r=0,726$, confirmando que

existe una relación positiva considerable entre la dimensión y la variable de estudio, del mismo modo Tamayo y Romero (2019) afirma que la adaptación al ambiente laboral se relaciona con el desempeño del colaborador, dando un coeficiente de Rho Spearman 0,454, demostrando que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Objetivo específico segundo, detalla la correlación que existe entre la dimensión empatía y la variable ambiente laboral, donde se obtuvo como resultado de coeficiente de Rho Spearman de $r=0,67$, confirmando que existe una relación positiva considerable entre las dimensión y variables estudiada, de igual forma para Bolívar (2019) su investigación tuvo como resultado una correlación de Rho Spearman de $r=0.285$ entre la variable productividad laboral y habilidad interpersonal, confirmando que existe una correlación positiva media.

Objetivo específico tercero, detalla la correlación que existe entre la variable gestión de calidad y la dimensión autorrealización. Donde se obtuvo como resultado un coeficiente de Rho Spearman de 0,735, confirmando la correlación que existe entre la variable y dimensión de estudio, del mismo modo Tamayo y Romero (2019) en su investigación determinó la relación que existe entre la satisfacción de las necesidades y el desempeño laboral, donde tuvo como resultado Rho de Spearman de $r=0,476$, ambas variables tiene una correlación positiva moderada, concluyendo que existe una relación entre la satisfacción de las necesidades y el desempeño laboral, para Cañari (2018) en su investigación tuvo como resultado una correlación Pearson de $r=0,630$ para la variable gestión motivacional y satisfacción laboral, el grado de correlación indica que existe una relación directa alta.

Objetivo específico cuarto detalla la correlación que existe entre la variable gestión de calidad y la dimensión comunicación, donde se obtuvo como resultado con un coeficiente de Rho Spearman de $r=0,712$, confirmando la correlación que existe entre la variable y dimensión de estudio, del mismo modo Medina (2018) obtuvo en su investigación una correlación Rho Spearman de 0,834, con un nivel

de significancia, para las variables clima laboral y comunicación organizacional, así mismo en su relación entre motivación y comunicación organizacional tuvo como resultado la correlación positiva considerable de Rho Spearman de 0,652, confirmando la correlación, así mismo Vilema (2018) en su estudio demuestra una correlación positiva considerable entre la comunicación con la productividad en el desempeño laboral con un coeficiente de Rho Spearman de $r=0,592$, confirmando que existe relación entre ambas dimensiones.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos mediante el cuestionario y con la ayuda del sistema SPSS v.26, se tienen las siguientes reflexiones. Primera, existe una relación positiva considerable entre las variables de gestión de calidad y ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC, de igual forma esta información fue respaldado con el resultado obtenido en la presente investigación, dando un valor de Sig. $0,00 < 0,05$ y el coeficiente de Rho Spearman $0,739$, confirmando así la correlación entre ambas variables.

Segunda, existe una relación positiva considerable entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC, el cual fue demostrado con el valor de Sig. $0,00 < 0,05$ y con un grado de correlación según el coeficiente de Rho Spearman de $0,726$, afirmando la correlación de la dimensión con la variable de estudio.

Tercera, existe una relación positiva considerable entre la dimensión Empatía y la variable ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC, en tanto fue demostrado con el valor de Sig. $0,00 < 0,05$ y con un nivel de correlación según el coeficiente de Rho Spearman de $0,671$, demostrando así la correlación de la dimensión y la variable de estudio.

Cuarta, existe una relación positiva considerable entre la variable gestión de calidad y la dimensión autorrealización en la Compañía Turismo la Paz SAC, el cual fue demostrado con el valor de Sig. $0,00 < 0,05$ y un grado de correlación de $r = 0,735$, afirmando si la correlación de la variable y la dimensión de estudio.

Quinta, existe una relación positiva considerable entre la variable gestión de calidad y la dimensión comunicación en la Compañía Turismo la Paz SAC, el cual fue demostrado con el valor de Sig. $0,00 < 0,05$ y un grado de correlación de $r = 0,712$, afirmando la correlación entre la variable y la dimensión de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia a las recomendaciones, estas fueron analizadas según la información obtenida en la presente investigación que buscó determinar la relación entre las variables y las dimensiones de estudio en la Compañía Turismo la Paz SAC, a continuación, se brindará la recomendación respectiva.

Primera, se pudo observar que existe correlación positiva considerable ($r=0,739$) entre las variables gestión de calidad y la variable ambiente laboral, dando, así como recomendación a la Compañía Turismo la Paz SAC, cuidar de su equipo de trabajo brindando un ambiente laboral saludable y mejorando el proceso de las tareas diarias, esto mejorará en el desempeño de las actividades diarias y por consecuencia aumentará la satisfacción de los clientes externos.

Segundo, en relación con la dimensión capacidad de respuesta y la variable ambiente laboral, se obtuvo una correlación positiva considerable ($r=0,726$). Dando, así como recomendación a la Compañía Turismo la Paz SAC, mantener una constante capacitación a su equipo de trabajo y mejorando el nivel del ambiente laboral dentro de la organización debido a que se relaciona mucho en el desempeño o la capacidad de respuesta de los colaboradores ante cualquier situación que pudiera surgir en el día a día.

Tercero, en relación con la dimensión empatía y la variable ambiente laboral, se obtuvo una correlación positiva considerable ($r=0,671$), se recomienda a la Compañía Turismo la Paz SAC, la importancia de la relación que existe entre empatía y ambiente laboral, si los colaboradores perciben un ambiente menos empático esto afectará directamente en el desempeño de las actividades, generando una mala atención a sus clientes externos. Los jefes deben cuidar mucho de este punto debido a que sus subordinados son el reflejo de sus jefes.

Cuarto, respecto a la relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión autorrealización, se obtuvo una correlación positiva considerable

($r=0,735$), se recomienda a la Compañía Turismo la Paz SAC cuidar de este punto, debido a que los colaboradores que están satisfechos y motivados son los que mejor desempeño tiene, por ello es importante tener una mejor gestión de procesos, metas y que puedan ser compartidos con todo el personal y se pueda trabajar en conjunto.

Quinto, en relación con la variable gestión de calidad y la dimensión comunicación, se obtuvo una correlación positiva considerable ($r=0,712$), dando como recomendación a la Compañía Turismo la Paz SAC la importancia de la comunicación dentro de la organización, para así mejorar los procesos y mejorar en la calidad del servicio hacia nuestro cliente externo, una mejor comunicación ayuda a que el equipo de trabajo esté preparado ante cualquier imprevisto que pudiera surgir y mejorar en la atención del cliente.

REFERENCIAS

- Acuña , D., Romero, C., & López , D. (2016). Sistema Integral de Gestión de Calidad en la Universidad de La Guajira, Colombia. *Telos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Alvarado Sánchez, R. (2021). Clima organizacional y satisfacción del cliente interno de los trabajadores, Grupo ARES - 2020. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9132/4/IV_FC_E_309_TI_Alvarado_Sanchez_2021.pdf
- Alvarez Aliaga, A. (2019). Clima laboral y calidad de servicio en la empresa Negociaciones Dan & Bat Tapia SAC en Huancayo metropolitano 2017. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5802/2/IV_FC_E_308_TE_Alvarez_Aliaga_2019.pdf
- Ascencio Ñaure, J. (2022). Gestión Administrativa y clima laboral de una Institución Educativa Privada, ATE -2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77799/Ascencio_%c3%91JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolivar Renon, J. (2019). Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buitron Veramendi, C., & Enciso Rios, J. (2021). Clima laboral y desempeño en colaboradores del area operativa de una empresa de telecomunicaciones Lima, 2019. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28037/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BUSHIRI, C. (2014). THE IMPACT OF WORKING ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE: THE CASE OF INSTITUTE OF FINANCE

- MANAGEMENT IN DAR ES SALAAM REGION. *UNIVERSITY OF TANZANIA*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/33424874.pdf>
- Cañari Cerron, Y. (2018). GESTIÓN MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ADECCO SEDE DE SANTIAGO DE SURCO, 2017. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1031/Ca%C3%B1ari%20Ceron%20Yoselin%20Yanet.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Carrera Endara , C. F., Ligna Cumbal, C. H., Moreno Cueva, G. R., & Morales Carrera, R. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad* (Primera ed., Vol. Primera Edición). Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás. doi:ISBN: 978-9942-33-248-6
- Castro Mori, K., & Delgado Bardales , J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga central y Bajo Mayo 2020. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cogollo Flórez, J., Zapa Pérez, E., Díez Aguirre, V., & Loaiza Orrego, O. (2018). Relación entre Kaizen y cultura laboral. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n14/a18v39n14p10.pdf>
- Concytec, C. e. (2020). Guía práctica de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Obtenido de http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona , L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v31n1/enf07115.pdf>
- Dixon, W. (1987). *Quality Management*. Obtenido de Project Management Institute: <https://www.pmi.org/learning/library/quality-management-9107>
- Djami, M., Hardhienata, S., & Tukiran, M. (April de 2019). Improvement of Job Satisfaction through Transformational Leadership, Personality, and

- Achievement Motivation by Using Scientific Identification Theory of Operation Research in Education Management (SITOREM). *International Journal of Managerial Studies and Research*. Obtenido de <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijmsr/v7-i4/9.pdf>
- Donawa Torres, Z. (Junio de 2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas, vol. I*(núm. 8), pp. 144-163.
- Fariba Karimi, A. (2017). The relationship between organizational climate and organizational citizenship behaviors of the staff members in the Department of Education in Isfahan city. *International Journal of Educational and Psychological Researches*. Obtenido de https://www.ijeprjournal.org/temp/IntJEducPsycholRes3153-1161275_031332.pdf
- Gutiérrez Carranza, F. (2015). CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ANTE SITUACION DEL DESASTRE CON SALDO ENFERMERÍA ANTE SITUACION DEL DESASTRE CON SALDO. *Universidad Autónoma de Ica*. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/29/1/FRI DA%20ADELA%20GUTIERREZ%20CARRANZA%20-%20SITUACION%20DEL%20DESASTRE%20CON%20SALDO%20MASIVO.pdf>
- HAFEEZ, I., YINGJUN, Z., HAFEEZ, S., MANSOOR, R., & REHMAN, K. (2019). IMPACT OF WORKPLACE ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: MEDIATING ROLE OF EMPLOYEE HEALTH. *Business, Management and Education*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337553791_Impact_of_workplace_environment_on_employee_performance_mediating_role_of_employee_health
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de

<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

Huita Acha, D., & Luza Castillo, F. (30 de Agosto de 2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25788/DELSI%20MARIELA%20HUAITA%20ACHA%20Y%20FREDDY%20LUZA%20CASTILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llanos Rodriguez, L. (2018). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL No 02, DISTRITO SAN MARTIN DE PORRES-2018. LIMA-PERÚ. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24955/Llanos_RLM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

López , M., Filippetti, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>

López Gumucio, R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *Perspectivas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

Madero gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Multidisciplinary Scientific journal*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Madero Gomez, S., & Rodriguez Delgado, D. R. (08 de Junio de 2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 01 - 13. doi:doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014

Medina Napurí, L. (2018). Clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC, Picas bar - Barranco. Obtenido de

- <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/857/Medina%20Napuri%2c%20Leyla%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melgarejo Pérez, S. (2021). Gestión educativa y clima laboral en los docentes de la I.E. 2090 Virgen de la Puerta, Los Olivos, año 2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87676/Melgarejo_PSE-SD.pdf?sequence=1
- Monzon Cavero, C., & Manco Bailón, K. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa MONCAV CJE SAC, Puente Piedra, 2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85599/Manco_BKM-Monz%c3%b3n_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pariona Luque, R., Rivero Pariona, Z., González Ríos, R., & Hinojosa Benavides, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223020>
- Parra Penagos, C., Bayona Albarracín, J., & Salamanca Gómez, T. (2018). VIGENCIA CONCEPTUAL DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN: UNA PERSPECTIVA DESDE LA TEORÍA BIFACTORIAL PROPUESTA POR HERZBERG. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, Universidad El Bosque, Colombia*. Obtenido de file:///C:/Users/Di3g0/Downloads/Vigencia_conceptual_de_los_factores_de_la_motivaci.pdf
- Peiró, J. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético. *Persona*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147125259003.pdf>
- Piña Reboyedo, K. V. (setiembre de 2021). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001;2015 EN UN CENTRO VETERINARIO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57838/1/BINGQ-ISCE-21P112.pdf>

- Portilla, L., Villa, C., & Arias Montoya, L. (2007). LA TEORÍA CIENTÍFICA Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA ACTUAL. *Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de <file:///C:/Users/Di3g0/Downloads/Dialnet-LATEORIACIENTIFICAYSUIMPACTOENLAEMPRESAACTUAL-4804862.pdf>
- Quintero Angarita, J. (s.f). TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. Obtenido de https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Reyes Lobos, J. (2009). KAORU ISHIKAWA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. *Universidad de Playa Ancha*. Obtenido de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>
- Roncall Aldez, D. (2019). Clima laboral y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELPE), Huaura, Lima 2016. Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/875428/1/TESIS%20COMPLETA%20DORA%20RONCALL%20ALDAZ.pdf>
- Ruiz Gómez, N. E. (ENERO de 2021). CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI-ESSALUD, LAMBAYEQUE - PERÚ, 2019. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. (Julio - Diciembre de 2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Sánchez Ortega, J. A., Seminario Polo, A., & Oruna Rodríguez, A. M. (Abril de 2021). Responsabilidad Social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. Obtenido de

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v11n21/1390-6291-Retos-11-21-00117.pdf>

- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4981/498154006021/html/index.html>
- Tamayo Wong, Ñ., & Romero Pesantes, C. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20Oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tramontana, D. (2018). *The Beginner's Guide to Quality Management Systems*. Obtenido de QAD BLOG: <https://www.qad.com/blog/2018/03/beginners-guide-to-quality-management-systems>
- Tuapanta Dacto, J., Duque Vaca, M., & Mena Reinoso, A. (2017). ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vergaray , J., García , C., Gutiérrez, W., León , F., & León, C. (2021). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMALABORAL, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, ANCASH, PERÚ 2021. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/198>
- Vilema Escudero, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

ANEXOS

Análisis de confiabilidad:

Anexos No. 1. Análisis de confiabilidad – Gestión de calidad

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexos No. 2. Estadístico de fiabilidad – Gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	19

Anexos No. 3. Análisis de confiabilidad – Ambiente laboral

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexos No. 4. Estadístico de fiabilidad – Ambiente laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	17

Anexos No. 5. Análisis de confiabilidad de ambas variables

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexos No. 6. Estadístico de fiabilidad de ambas variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	36

Tabla de frecuencias y gráfico de barra para el análisis descriptivo

Anexos No. 7. Frecuencia de Género.

SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	21	60,0	60,0	60,0
	Mujer	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

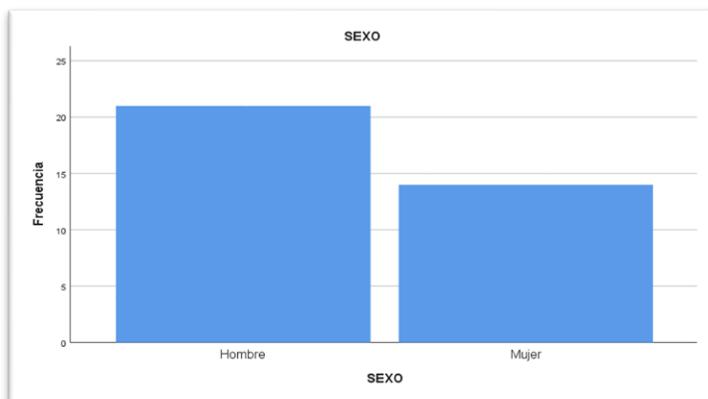


Gráfico No. 1. Género.

Anexos No. 8. Frecuencia de dimensión Capacidad de respuesta y ambiente laboral

Usted considera que su jefe directo le da la confianza necesaria para que pueda tomar decisiones frente a algún problema.				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	3	8,6	8,6
	Casi siempre	21	60,0	60,0
	Siempre	11	31,4	31,4
	Total	35	100,0	100,0



Gráfico No. 2. Capacidad de respuesta y ambiente laboral

Anexos No. 9. Frecuencia de dimensión capacidad de respuesta ambiente laboral

Usted considera que tiene la confianza para anticipar la necesidad de su cliente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,7	5,7	5,7
	Casi siempre	26	74,3	74,3	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Gráfico No. 3. Dimensión capacidad de respuesta y ambiente laboral

Anexos No. 10. Dimensión empatía y ambiente laboral

Usted considera que su opinión es considerada en la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	22,9	22,9	22,9
	Casi siempre	14	40,0	40,0	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

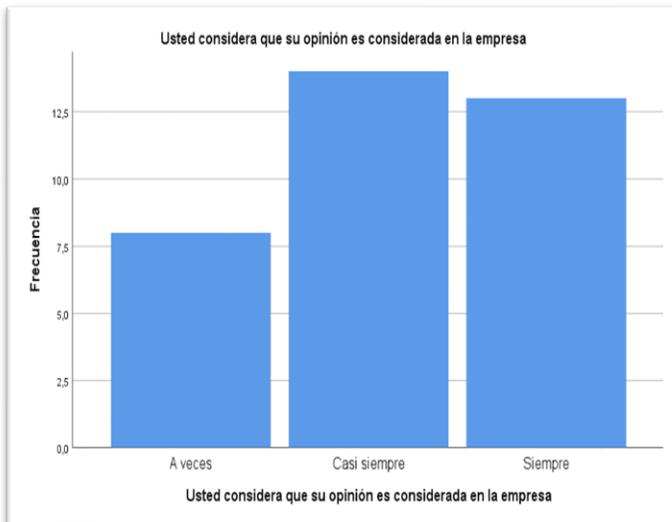


Gráfico No. 4. Dimensión empatía y ambiente laboral

Anexos No. 11. Dimensión empatía y ambiente laboral

Usted considera que existe igualdad de trato de su jefe directo hacia su compañero de trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	8	22,9	22,9	37,1
	Siempre	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Gráfico No. 5. Dimensión empatía y ambiente laboral

Anexos No. 12. Gestión de calidad y comunicación

Usted considera que dentro de la empresa existe una comunicación fluida que facilita a su actividad diaria.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	1	2,9	2,9	8,6
	A veces	4	11,4	11,4	20,0
	Casi siempre	15	42,9	42,9	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

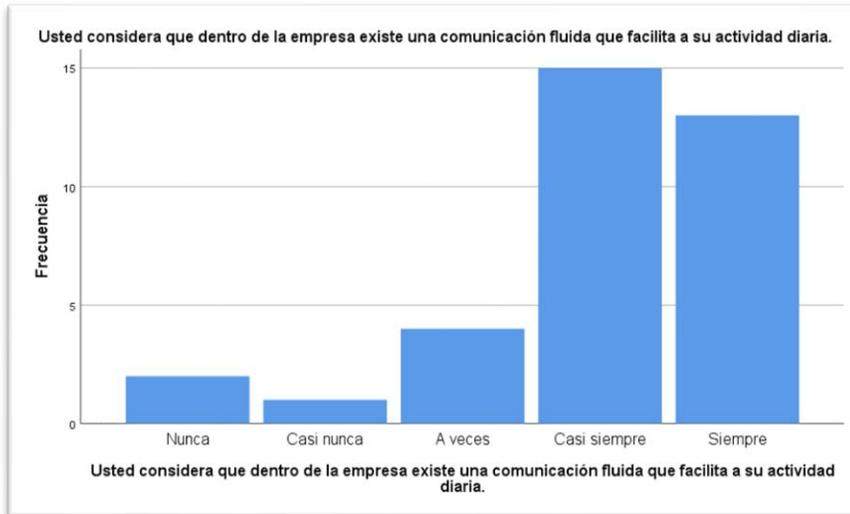


Gráfico No. 6. Gestión de calidad y comunicación

Anexos No. 13. Gestión de calidad y comunicación

Usted considera que su jefe o supervisor es accesible a responder interrogantes que le hayan surgido y que pueda afectar a su trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,4	11,4	11,4
	Casi siempre	17	48,6	48,6	60,0
	Siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

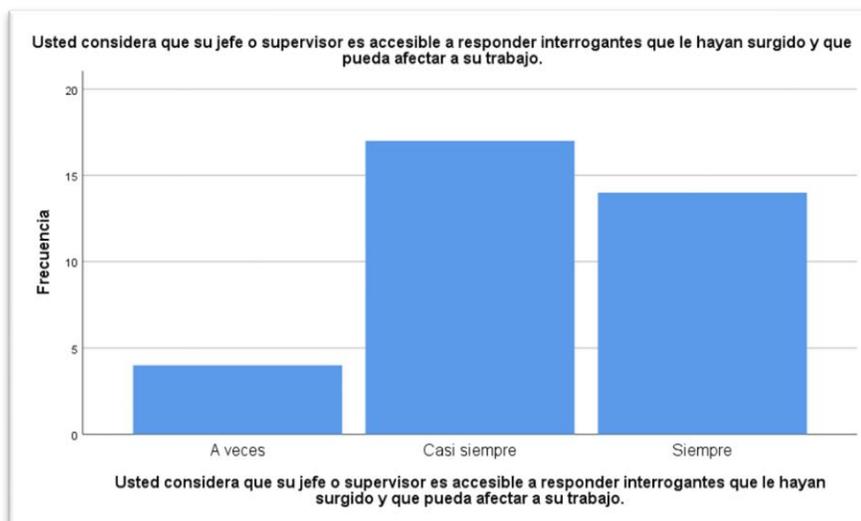


Gráfico No. 7. Gestión de calidad y comunicación

Anexos No. 14. Gestión de calidad y autorrealización.

Usted considera que la empresa busca el crecimiento de todo su equipo de trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	1	2,9	2,9	8,6
	A veces	5	14,3	14,3	22,9
	Casi siempre	14	40,0	40,0	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

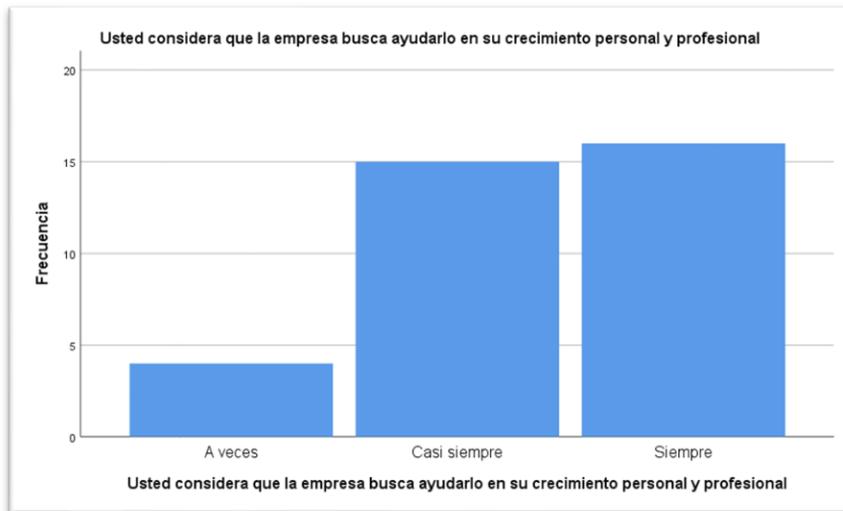


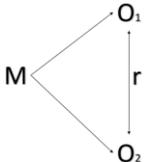
Gráfico No. 8. Gestión de calidad y autorrealización.

Operacionalización de variables

Anexos No. 15. Matriz de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Según Cortés, 2017; citado por Diaz y Salazar (2021) es el conjunto de procesos, actividades que ayudan a minimizar los errores y obtener una mejor calidad de servicio, la correcta implementación de un plan de procesos dentro de la organización brindará una mejor confianza entre los clientes.	Conjunto de procesos que permite la ejecución de tareas diarias en la empresa Turismo la Paz SAC, mediante el entrenamiento constante del personal se podrá mejorar el rendimiento de las tareas, obteniendo así una mejor producción y satisfacción del cliente externo.	Capacidad de respuesta	Toma de decisión	Ordinal Escala de valoración: Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Respuesta inmediata	
				Confort	
				Respaldo	
			Empatía	Comprensión	
				Reconocimiento	
				Horario conveniente	
Seguridad					
Ambiente laboral	Según Pérez (2012) es el espacio o entorno dentro de la organización donde los trabajadores realizan sus actividades diarias. El ambiente laboral está conformado por factores que intervienen directamente con el trabajador y que influye en el bienestar físico, emocional y mental.	Es todo lo que hay dentro de la organización y que rodea al personal, por ello es importante que la empresa Turismo la Paz SAC, fomente un ambiente de trabajo saludable donde el colaborador pueda desempeñarse de la mejor manera, favoreciendo en la producción de la empresa.	Comunicación	Capacitación	Ordinal Escala de valoración: Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Transparencia	
				Retroalimentación (feedback)	
			Autorrealización	Satisfacción	
				Motivación	
				Crecimiento personal	

Anexos No. 16. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la autorrealización en la Empresa turismo la Paz SAC?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la comunicación en la Empresa Turismo la Paz SAC?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre gestión de calidad y ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC, Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos O1: Identificar la relación que existe entre capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC</p> <p>O2: Establecer la relación que existe entre empatía y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC</p> <p>O3: Identificar la relación que existe entre la gestión de calidad y la autorrealización en la Empresa Turismo la Paz SAC.</p> <p>O4: Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la comunicación en la Empresa Turismo la Paz SAC.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC.</p> <p>H2: Existe una relación significativa entre empatía y el ambiente laboral en la Empresa Turismo la Paz SAC.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la autorrealización en la Empresa Turismo la Paz SAC</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación en la Empresa Turismo la Paz SAC.</p>		<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones											
<p>Tipo de investigación es aplicada, por su alcance es descriptiva, correlacional, por su diseño es no experimental y por su enfoque cuantitativo.</p>  <p>Dónde: M = Muestra O1 = Variable 1: Gestión de calidad O2 = Variable 2: Ambiente laboral r = Correlación entre ambas variables</p>	<p>Población</p> <p>N1: 35 trabajadores son los que constituyen el total de la población.</p> <p>Muestra</p> <p>M1: 35 trabajadores es el número de muestra que se usara para la investigación debido a que se aplicó un muestreo censal.</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1171 930 1457 963">Variables</th> <th data-bbox="1457 930 1751 963">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1171 963 1457 1011">Gestión de calidad</td> <td data-bbox="1457 963 1751 987">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1171 1011 1457 1060">Ambiente laboral</td> <td data-bbox="1457 987 1751 1011">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1171 1060 1457 1084"></td> <td data-bbox="1457 1011 1751 1044">Comunicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1171 1084 1457 1109"></td> <td data-bbox="1457 1044 1751 1076">Autorrealización</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de calidad	Capacidad de respuesta	Ambiente laboral	Empatía		Comunicación		Autorrealización
Variables	Dimensiones													
Gestión de calidad	Capacidad de respuesta													
Ambiente laboral	Empatía													
	Comunicación													
	Autorrealización													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de calidad

Suplico a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la gestión de calidad dentro de la Empresa Turismo la Paz SAC. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una X la que crea conveniente:

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Usted considera que su jefe directo le da la confianza necesaria para que pueda tomar decisiones frente a algún problema.					
2	Usted considera que la empresa le deja asumir la responsabilidad en el trabajo que realizan a diario.					
3	Usted considera que su jefe directo le prohíbe tomar decisiones frente a un problema sin su autorización.					
4	Usted considera que tiene la capacidad para anticipar la necesidad de su cliente.					
5	Usted considera que tienen la autorización para brindar un detalle a un cliente.					
6	Usted considera que su jefe directo se disgusta cuando toma la decisión de brindar una cortesía a su cliente.					
7	Usted se siente contento con el trabajo que desempeña a diario.					
8	Usted considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para gestionar tu trabajo					
9	Usted considera que su opinión es considerada en la empresa					
10	Usted considera que tiene el respaldo de su jefe directo ante un error cometido involuntariamente.					
11	Usted considera que la empresa tiene confianza en el trabajo individual de los trabajadores.					
12	Usted considera que su jefe directo influye la suficiente confianza para hablar de problemas personales y de trabajo.					

13	Usted considera que los resultados logrados a nivel individual y grupal son reconocidos por la compañía.					
14	Usted considera que su desempeño laboral es reconocido por su jefe directo.					
15	Usted considera que existe igualdad de trato de su jefe directo hacia su compañero de trabajo.					
16	Usted considera que su jefe es flexible con tu horario ante cambios que pudiera solicitar.					
17	Usted considera que sus horas extras de trabajo son tomados en cuenta.					
18	Usted considera que su horario de trabajo le permite realizar otras actividades fuera del trabajo.					
19	Usted considera que la empresa donde trabaja le brinda la seguridad de crecimiento profesional.					

Cuestionario de Ambiente laboral

Suplico a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar el ambiente laboral dentro de la Empresa Turismo la Paz SAC. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una X la que crea conveniente:

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Usted considera que tiene el apoyo de sus compañeros ante cualquier duda que pudiera surgir sobre su trabajo diario					
2	Usted considera que la empresa se preocupa en brindarle la mejor información posible para mejorar su desempeño en el trabajo					
3	Usted considera que la empresa le brinda toda la capacitación necesaria para que pueda realizar un buen desempeño en el trabajo.					
4	Usted considera que dentro de la empresa existe una comunicación fluida que facilita a su actividad diaria.					

5	Usted considera que la empresa es accesible a aclarar cualquier interrogante o rumor que pudiera surgir y que puede afectar a su desempeño laboral.					
6	Usted considera que la empresa es accesible a aclarar cualquier interrogante o rumor que pudiera surgir y que puede afectar a su desempeño laboral.					
7	Usted recibe retroalimentación de tu jefe sobre su desempeño en el trabajo.					
8	Usted considera que la retroalimentación le ayuda a mejorar su desempeño en el trabajo.					
9	Usted considera que su jefe es justo al momento de realizar la auto evaluación de tu desempeño de trabajo.					
10	Usted considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores.					
11	Usted considera que la esencia de la empresa es buscar la satisfacción de su cliente externo como su cliente interno					
12	Usted considera que su jefe directo aprecia el gesto más mínimo que puedas tener hacia su cliente externo.					
13	Usted considera que las personas que integran la organización se preocupan el uno por el otro.					
14	Usted considera que la empresa busca su bienestar en el trabajo brindándole la mejor atención posible.					
15	Usted considera que la empresa se involucra a nivel personal con todos sus trabajadores					
16	Usted considera que la empresa busca el crecimiento de todo su equipo de trabajo.					
17	Usted considera que la empresa busca ayudarlo en su crecimiento personal.					

Ficha de validación de expertos

Anexos No. 17. Validación de instrumento Gestión de calidad.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Henry Ismael Huamanchumo Venegas

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo Lima Norte
Grado Académico : Doctorado
Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de calidad
Autor del instrumento : Sintia Gabriela Huaman Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE CALIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE CALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE CALIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 05 de Mayo de 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N°17968344

Anexos No. 18. Validación de instrumento ambiente laboral



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo Lima Norte
 Grado Académico : Doctorado
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Ambiente laboral
 Autor del instrumento : Sintia Gabriela Huaman Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: AMBIENTE LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: AMBIENTE LABORAL				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: AMBIENTE LABORAL					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							44

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 05 de Mayo de 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

Anexos No. 19. Validación de instrumento gestión de calidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Gabriel Cayo Quispe identificado con DNI N° 06658394 Doctor en Contabilidad y Finanzas, de profesión Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión de calidad

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 14 días del mes de mayo del Dos mil veintidós.

Dr. : Luis Gabriel Cayo Quispe
DNI : 06658394
Especialidad : Contador
E-mail : validacion@lcqconsultores.com

Anexos No. 20. Validación del instrumento ambiente laboral



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Gabriel Cayo Quispe identificado con DNI N° 06658394 Doctor en Contabilidad y Finanzas, de profesión Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Ambiente laboral

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido	dirigido	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad	Ambiente laboral					X
2. Objetividad						X
3. Actualidad					X	
4. Organización						X
5. Suficiencia						X
6. Intencionalidad					X	
7. Consistencia						X
8. Coherencia						X
9. Metodología						X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 14 días del mes de mayo del Dos mil veintidós.

Dr. : Luis Gabriel Cayo Quispe
DNI : 06658394
Especialidad : Contador
E-mail : validacion@lcqconsultores.com

Anexos No. 21. Validación de instrumento gestión de calidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Luis Cayo Medina identificado con DNI N° 43100332 Candidato a PhD en Gobierno de las Organizaciones, de profesión Licenciado en Administración de Empresas desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres y en la Unidad de Posgrado de la FCA, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión de calidad

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 14 días del mes de mayo del Dos mil veintidós.

PhD (c) : Jose Luis Cayo Medina
DNI : 43100332
Especialidad : Administrador
E-mail : jcayom@unmsm.edu.pe

Anexos No. 22. Validación de instrumento ambiente laboral



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Luis Cayo Medina identificado con DNI N° 43100332 Candidato a PhD en Gobierno de las Organizaciones, de profesión Licenciado en Administración de Empresas desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres y en la Unidad de Posgrado de la FCA, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Ambiente laboral

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido	dirigido	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Ambiente laboral					X	
1. Claridad						X
2. Objetividad						X
3. Actualidad						X
4. Organización						X
5. Suficiencia						X
6. Intencionalidad					X	
7. Consistencia						X
8. Coherencia						X
9. Metodología						X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 14 días del mes de mayo del Dos mil veintidós.

PhD (c) : Jose Luis Cayo Medina
DNI : 43100332
Especialidad : Administrador
E-mail : jcayom@unmsm.edu.pe

Autorización para la aplicación y publicación de la investigación

Anexos No. 23. Autorización de la Compañía Turismo la Paz SAC.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Señores

Universidad Cesar Vallejo Campus Lima Norte

A través del presente, yo Becky Bethsy Garcia Alcazar con DNI 42324917 representante de la Compañía Turismo la Paz SAC, con el Cargo de Jefe Recepción me dirijo a su representante a fin de dar a conocer que la siguiente persona, Sintia Gabriela Huaman Gutierrez.

Está autorizada para:

1. Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto de investigación, posterior tesis titulada "Gestión de calidad y ambiente laboral en la Compañía Turismo la Paz SAC, Lima 2022".

Si () No ()

2. Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación.

Si () No ()

Atentamente,


Firma

Becky Garcia A.
Representante Legal
MERCURE ANOSTO MBRALORES

DNI: 42324917