



— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ciencias de Comunicación, Turismo y Hotelería

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA
DE ATENCIÓN AL CLIENTE DENTRO DEL MUSEO LARCO**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de Turismo y
Hotelería

Muñoz León Candy Yesenia

Asesor

Mg. Fiorella Sandoval Cabrejos

Lima – Perú
Julio del 2019

Este trabajo está dedicado a mi familia, en especial a mis queridos padres, quiénes me han apoyado en todo momento, con el objetivo de finalizar mis estudios y lograr que me convierta en toda una profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	6
1.1. Descripción de la empresa o institución	6
1.1.1. Ubicación	6
1.1.2. Actividad	6 - 7
1.1.3. Misión, visión y valores	7 - 8
1.1.4. Organización	7 - 8
1.2. Descripción general de la experiencia	8
1.2.1. Actividad profesional desempeñada	8
1.2.2. Propósito del puesto	8 - 9
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe	9
1.2.4. Resultados concretos esperados	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional	10
2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos	34
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	35
1.1. Aportes	35
1.2. Desarrollo de experiencia	39
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
GLOSARIO	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

El Museo Larco fue fundado en 1926 por don Rafael Larco Hoyle, pionero de la arqueología peruana, y alberga una fascinante colección de arte precolombino de aproximadamente 45,000 piezas arqueológicas. Los objetos de gran valor cultural son expuestos en diferentes salas que se encuentran dentro de la casona virreinal y debidamente clasificados en su respectiva cultura a la que pertenecieron, cuenta a su vez con una buena infraestructura turística, así como también con un maravilloso jardín, logrando que todos los elementos impulsen al público nacional y extranjero a involucrarse en la nostalgia del pasado y de vivir una experiencia inolvidable.

Es así que el objetivo principal del presente proyecto tiene como tema: "El clima organizacional y satisfacción laboral en el área de atención al cliente dentro del Museo Larco", es decir, analizar la percepción para posteriormente evaluar de manera objetiva el clima laboral y el desenvolvimiento del trabajo en equipo dentro de la organización, la metodología empleada es empírica y las soluciones serán a manera de contribución, ya que esto será de gran utilidad para empresas que cuenten con capital humano.

Los aportes se centran en las soluciones a futuro del problema a tratar, siendo ésta de forma indirecta, ya que lo que se busca es generar conciencia respecto a la fomentación de un buen clima laboral y su repercusión en el cumplimiento de labores del personal y por ende mejorar la calidad de integración del cliente interno en el equipo de trabajo.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, atención al cliente, museo, sistemas de gestión de calidad.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del informe de Trabajo de Suficiencia Profesional es la obtención del Título Profesional en el marco de lo establecido en el artículo 45 de la Ley Universitaria. El Museo Larco está situado en una casona virreinal del s. XVIII d.C. El objetivo es motivar a los visitantes haciéndolos descubrir, comprender y apreciar al Perú precolombino, para lo cual se ha buscado convertir al museo en una experiencia integral, así como también convertirse en la puerta de entrada al antiguo Perú, cuya labor desempeñada fue en el área de atención de cliente que consiste en dar la bienvenida a los visitantes, manejo de caja, clasificación y envío de correspondencia, respuesta a solicitudes de información, en ambos casos de manera electrónica, así como también la aceptación de llamadas, concertación de citas, elaboración de facturas, organización del material a entregar, como stickers para la respectiva identificación o mapas para la orientación debida, realizar el conteo de tickets con las que cuentan las agencias mayoristas y minoristas, apuntar las reservas que llegaban mediante e – mail.

Es así que el título principal del presente proyecto tiene como tema: "El clima organizacional y satisfacción laboral en el área de atención al cliente dentro del Museo Larco", es decir, analizar la percepción para posteriormente evaluar de manera objetiva el clima laboral y el desenvolvimiento del trabajo en equipo dentro de la organización, la metodología empleada es empírica, ya que las soluciones serán brindadas a manera de recomendación.

En el capítulo I se presentan los aspectos generales, la descripción de la empresa u organización en la que se laboró; en cuanto a descripción general de la experiencia está la actividad profesional desempeñada, el propósito del puesto, producto o proceso que es objeto del informe y resultados concretos esperados.

En el capítulo II se abordan los conceptos teóricos relacionados al clima organizacional, satisfacción laboral, atención al cliente y museo. En este punto se plasman los conceptos generales de los temas mencionados para obtener una mayor comprensión de la misma.

En el capítulo III se exhiben los aportes y desarrollo de experiencias, las cuales se centran en las soluciones a futuro del problema a tratar, siendo ésta de forma indirecta, ya que lo que se busca es generar conciencia respecto a la fomentación de un buen clima laboral y su repercusión en el cumplimiento de labores del personal y por ende mejorar la calidad de integración del trabajo en equipo o cliente interno.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción de la empresa o institución

1.1.1. Ubicación

Av. Bolívar 1515 Pueblo Libre, Lima – Perú

1.1.2. Actividad

Es un museo privado que presenta la cultura de nuestro país, en este sitio se aprecia un vídeo introductorio, que es un breve preámbulo antes de recorrer las salas, es la puerta de entrada al antiguo Perú; la exposición permanente que acerca al visitante a la cosmovisión andina y permite entender el desarrollo de actividades precolombinas; los depósitos visitables que cuentan con más de 3,000 piezas arqueológicas, cuidadosamente clasificadas, haciendo que la experiencia sea única; la sala erótica es una importante colección de arte erótico precolombino que brinda una interesante y diferente aproximación a la sexualidad.

El Museo Larco está situado en una casona virreinal del siglo XVIII d.C. Rodeado por hermosos jardines, la exposición permanente del Museo Larco invita a sus visitantes a descubrir los más de 5,000 años de historia del antiguo Perú, a través de una fascinante colección de arte precolombino que se divide en distintas salas, en una de ellas se puede observar un vídeo introductorio. El recinto también cuenta con un almacén donde se aprecian las otras piezas de colección que están debidamente clasificadas, siendo el espacio bastante amplio, esto hace que los turistas, nacional como extranjero, queden maravillados al apreciar tal riqueza cultural. Adicionalmente a ello, cuenta con programas educativos en donde se desarrollan actividades para que los estudiantes aprendan un poco más sobre nuestra historia y que la experiencia sea completamente diferente, interesante y divertida, cambiando la percepción que tienen respecto a estos lugares. En el área de atención al cliente se encuentran entre tres a cinco señoritas que se encargan de la atención al cliente, las cuales se encargan de brindar stickers de identificación o mapas del sitio, así como disipar alguna duda o consulta que se presente en el momento. El tarifario es general para todos, los precios varían según la edad y la residencia, los que viven en el distrito reciben un pequeño descuento mediante la demostración de su DNI. El servicio de guiado es adicional y es de acuerdo al precio establecido.

Es un museo privado, por lo tanto, se mantiene con sus propios recursos y ganancias, no forma parte de las promociones que lanza el Estado respecto al

ingreso libre. El personal es completamente carismático y con vocación de servicio, la bienvenida es siempre con una gran sonrisa.

El café del museo invita al visitante a disfrutar de la mejor gastronomía peruana e internacional en un ambiente mágico y acogedor. Ofrece platos fríos y calientes, ensaladas, sándwiches, pasteles y postres, así como bebidas frías y calientes.

El restaurante está situado en las terrazas del museo con vista a sus hermosos y coloridos jardines.

La tienda del Museo Larco es un espacio agradable, donde el visitante podrá encontrar recuerdos, libros, joyas, textiles y réplicas inspiradas en las obras maestras de la colección.

El museo cuenta con una excelente infraestructura turística. El servicio gratuito de custodia está en la recepción del museo. Los visitantes pueden depositar bolsos, mochilas y maletas. Los teléfonos públicos se encuentran en el primer nivel, al lado de los servicios higiénicos.

Conexión Wi-Fi gratuita en las salas de exposición, depósitos visitables, jardines y café del museo. Pueden estacionar alrededor del museo, en la calle Navarra y en la Av. Bolívar. Los servicios higiénicos se encuentran en el primer nivel, al lado del Museo Larco Café | Restaurant, y en el segundo nivel dentro de las salas, son accesibles para personas con discapacidad y equipados con cambiador de bebé. La exposición permanente y sala erótica cuenta con cartillas de descripción en 7 idiomas: español, inglés, francés, italiano, alemán, japonés y portugués.

1.1.3. Misión, visión y valores

1.1.3.1. Misión

Es inspirar a los visitantes haciéndolos descubrir, comprender y apreciar al Perú precolombino, con el fin de alcanzar este objetivo, se ha buscado convertir al museo en una experiencia integral.

1.1.3.2. Visión

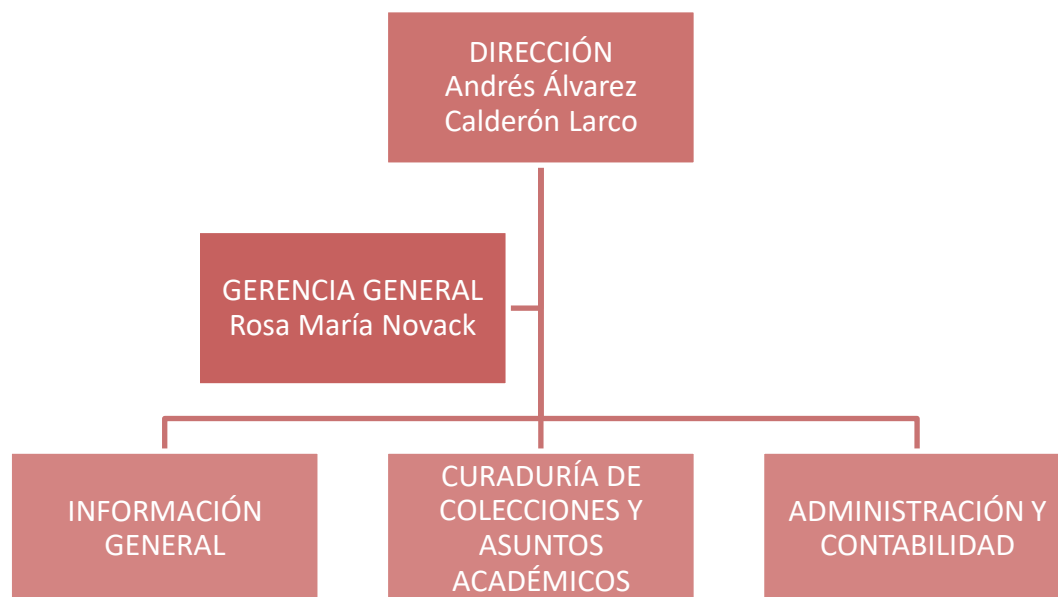
Es convertirse en la puerta de entrada al antiguo Perú.

1.1.3.3. Valores

No registra en la data del museo los valores institucionales.

1.1.4. Organización

En estos casos no cuenta con un organigrama, ya que la estructura es distinta y horizontal. El desarrollo de la experiencia fue en el área de recepción pero el esquema que coloco a continuación es de creación propia y es el siguiente:



1.2. Descripción general de la experiencia

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

Atención al cliente en el área de Recepción, que consiste en dar la bienvenida a los visitantes, manejo de caja, clasificación y envío de correspondencia, respuesta a solicitudes de información, en ambos casos de manera electrónica, así como también la aceptación de llamadas, concertación de citas, elaboración de facturas, organización del material a entregar, como stickers para la respectiva identificación o mapas para la orientación debida, realizar el conteo de tickets con las que cuentan las agencias mayoristas y minoristas, apuntar las reservas que llegaban mediante e – mail.

Revisar que todas las salas estén en orden (muebles, luz), recoger muestras de basura que uno encuentra en el piso, aconsejar a los turistas respecto a las reglas del museo: (ej.: quitar el flash a la cámara, no apoyarse en las urnas), verificar que los servicios higiénicos se encuentren en buen estado, recurrir al área de gerencia cuando se solicita el cambio de moneda, realizar el depósito de bolsos, mochilas o maletas en el área de custodia cuando se ausenta el personal de seguridad.

1.2.2. Propósito del puesto

El propósito es ofrecer una buena calidad en el servicio al cliente y uno de los retos es aprenderme el nombre de los guías que visitan el museo de las diferentes agencias de viaje, estar preparada al momento de entregar stickers a los grupos grandes, realizar el conteo en las boletas, diferenciar a las empresas mayoristas de las minoristas, a pesar de que se tenía un archivo, adjuntar las visitas programadas que llegaban por correo y pasarlas al documento en formato Excel, así como

también la cantidad de tickets que manejan las compañías de prestación del servicio.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe

Es determinar que el clima organizacional es dañino e insatisfactorio y una de las alternativas de solución es la adaptación de Sistemas de Gestión de Calidad dirigido a los clientes internos que son el equipo de trabajo, con la finalidad de que los métodos utilizados sean de ayuda en el mejoramiento del entorno y a su vez sean difundidas en empresas que tengan a su cargo capital humano.

1.2.4. Resultados

El motivo principal es hacer que las empresas u organizaciones que tengan a cargo capital humano se enfoquen más en la satisfacción laboral de sus empleados, además de fomentar y mantener un buen clima laboral en el equipo de trabajo, a su vez plantear alternativas de solución o sugerencias para el desarrollo de actividades relacionadas al tema.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En esta sección se abordan los aspectos teóricos relacionados a clima organizacional, satisfacción laboral, recepción y museo. En este punto se plasman los conceptos generales para tener una mayor comprensión del tema.

2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional

2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Noboa (2019) indica que:

Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. Se puede decir que se percibe por los sentidos: los habrá amigables y colaborativos o también perniciosos y destructivos, o siguiendo el símil meteorológico cálido y suave, polar o tormentoso. El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas.

Al respecto, Forehand y Gilmer (como se citó en Prado, 2014) definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

De lo mencionado, Tagiuri y Litwin (como se citó en Prado, 2014) consideran al clima organizacional:

Como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización.

Por el contrario, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (como se citó en Prado, 2014), basados en las propiedades del clima organizacional, lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional forma de un conjunto de atributos y expectativas, las cuales describen a la organización en términos de características, resultados de comportamiento y contingencias.

Lo que los conceptos quieren dar a conocer es que, es la sensación del medio en el cual se desenvuelven las personas dentro de una organización o empresa, de modo que, quiénes la propician son los mismos individuos y esto va a depender de la afinidad que tengan entre sí mismos. Normalmente está sujeto a la cantidad de tiempo que cada uno tiene, es decir, cuando los empleados están por un período largo, son permanentes, conlleva a construir y establecer vínculos de tipo amical que se ven reflejados a través del trato, ya que desarrollan un alto grado de confianza donde se ven reflejadas las virtudes y actitudes, que posteriormente pasan a ser como una especie de cultura, puesto que, tienen un buen desenvolvimiento y hasta su propio lenguaje, viéndose manifestado en la productividad. Se pueden tener distintos tipos, que mayormente son opuestos entre sí, los hay positivo o bueno, negativo o malo, el primero es cuando se tiene un gran entusiasmo o motivación por desempeñar de forma correcta las funciones establecidas, obteniendo como resultado la satisfacción y felicidad como tal; el segundo se trata del desánimo, la falta de voluntad que éste le genera al no poder encajar en el grupo, sintiendo rechazo, lo que implica como consecuencia el distanciamiento o alejamiento, comúnmente se tiene este arreglo con aquellos que ingresan o son nuevos dentro de la entidad y, al no encajar, se produce una antipatía, ante esto, se toman las siguientes acciones: hostigamiento, comentarios mal intencionados (chismes), los compañeros de trabajo tienden a ser autoritarios de forma muy sutil, se corta la comunicación o la vuelve limitada, se toman la atribución de gritarte y hacerte sentir mal, causando desazón, angustia y subsecuentemente culpabilidad, influyendo en gran medida el período de estadía laboral porque puede favorecer o desfavorecer la renovación de contrato, dado que, cuando uno se incorpora a una determinada compañía, lo hace por una temporada, ajustadas a su políticas fundadas, es una etapa de prueba, en el cual se está sometido a evaluaciones constantes, a estar bajo el escrutinio, es un factor determinante, es la primera impresión, de efectuarse esta clase de toxicidad, al final los encargados toman la decisión de no contar más con ese colaborador en

cuestión por la disconformidad que ellos poseen, teniendo su origen en el juicio o ideal, quitándole la oportunidad de crecer laboralmente. Las carencias que podemos encontrar son: la falta de tino, la asertividad y la inteligencia interpersonal que es la capacidad para comprender y entender a los demás, es el darse cuenta de que todos los seres humanos son importantes.

De acuerdo con Berbel y Gan (2007) nos dicen que:

Hay distintas aproximaciones al concepto de clima laboral, acercamientos, mayoritariamente, que destacan la importancia de clima sobre la motivación y rendimiento profesional. En las definiciones y enfoques del clima laboral se distinguen dos grandes tendencias:

1. Pone el peso en factores organizacionales – visión más objetiva -. Las características más relevantes son que el clima:
 - Es externo al individuo.
 - Rodea al individuo, pero es distinto de las percepciones.
 - Existe en la realidad organizacional.
2. Pone el peso en factores individuales o psicológicos – visión más subjetiva -. El clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización.

El clima laboral, bajo esta concepción, está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas. (p.173)

Se refiere a la impresión del entorno y, en base a ello, se tienen dos direcciones: la primera está enfocada a la parte organizacional, es algo que se intuye, como si se tratara de algo previamente establecido, que no se puede apreciar a simple vista pero te envuelve; el segundo habla de lo relativo, está más ligado a las emociones que pueden ser positivas o negativas, va a depender de la persona, éste último es un factor determinante en el desempeño del personal dentro de la empresa. Ahora, en este caso es donde los líderes deben prestar más atención, ya que no sólo se trata de dirigir y cumplir con los objetivos establecidos, sino también vigilar la estabilidad psicológica de los empleados bajo su cargo, es decir, utilizar los medios o herramientas que ayuden a detectar un inconveniente o posible problema que se pueda suscitar, para luego solucionarla y de esta forma, favorecer una atmósfera cálida y agradable, logrando que los colaboradores se sientan cómodos, generando un compromiso entre ambas partes pero para llegar a

ese asunto, el administrador tiene que desarrollar el don del discernimiento que consiste en el análisis exhaustivo de una cosa o situación de manera concreta y la conducta debe ser adecuada. Un buen líder se caracteriza por la empatía, el respeto, la buena vibra, el buen trato que tiene con los empleados, mientras que lo opuesto es autoritarista, inspira temor en los demás, marcando la diferencia entre un experto y novato, eso queda evidenciado, ya que no todos reciben el mismo tratamiento, creando niveles y categorías laborales dentro de la estructura, es como que, se trabaja en equipo pero a la vez hay una separación intrínseca como si la comunicación entre el personal de un área o sección fuera solo por obligación y no porque le nazca, bueno, en algunos casos, porque en otros, pueda que sea diferente y si exista una fluidez clara y precisa, que la relación entre los colaboradores sea lo más honesta posible, que los vínculos que tienen o se formen entre ellos sean eficaces y de manera asertiva, logrando que absolutamente todos se sientan a gusto, en este aspecto, lo que se puede hacer es tener una buena convivencia, a través de la tolerancia, la enseñanza de las funciones de manera adecuada, esto genera en el personal las ganas de seguir creciendo, de poner mucho más empeño en las labores asignadas, que expresen de forma libre sus ideas, que tengan iniciativa propia, que la participación dentro de la empresa sea de forma constante.

De la misma manera Martínez (2016) explica:

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

En este sentido, consideramos que el clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Es importante recalcar la

naturaleza descriptiva del clima, el tener en cuenta que se trata de una descripción del mundo laboral según la percepción del empleado y no tanto de una evaluación, pues en esta naturaleza descriptiva y no evaluativa es donde reside fundamentalmente la distinción entre clima laboral (descripción) y satisfacción en el trabajo (que es una actitud, una evaluación, más que una descripción).

En cualquier caso, aunque la descripción no puede ser completamente separada de la evaluación, la distinción entre percepciones descriptivas y evaluaciones personales de las experiencias organizacionales diferencian el clima de la satisfacción del trabajo. Así mismo, consideramos que el clima laboral es un concepto multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupo y relativos a la organización...

Pero lo más importante es destacar que **el clima laboral influye en el comportamiento de las personas** que trabajan en la organización y de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que **es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial...**

De igual manera Martínez (2016), explica las dimensiones del clima laboral:

- 1) **Autonomía:** el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- 2) **Cooperación y apoyo:** grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- 3) **Reconocimiento:** el grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- 4) **Organización y estructura:** grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.

- 5) **Innovación:** grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- 6) **Transparencia y equidad:** grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- 7) **Motivación:** grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- 8) **Liderazgo:** modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

A su vez, Martínez (2016), coloca otros conceptos relacionados al clima laboral

Los **valores**, asociados con la cultura empresarial, son una creencia duradera, de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es preferible, personal y socialmente a su opuesto.

Las **percepciones**, asociadas con el clima laboral, son un proceso cognitivo que permite conocer e interpretar el entorno físico y social a partir de un conjunto de estímulos que el organismo recibe gracias a nuestros sentidos y que seleccionamos en función de nuestros valores e intereses.

Las **actitudes**, asociadas con la satisfacción laboral o el compromiso en el trabajo, son el resultado emocional de nuestras percepciones e incluyen una predisposición a actuar de un modo determinado, por ello nos permiten predecir el comportamiento de las personas y por tanto, las podemos promover o inhibir.

Se plasma de manera objetiva este concepto y abarca todo un panorama sobre éste, y menciona que es considerado un ambiente laboral, en donde entra a tallar las impresiones que se tienen respecto a ello, que pueden ser perceptibles e imperceptibles, y que están vigentes de manera parcialmente fija al interior del organismo, influyendo en la parte emocional de quiénes la conforman. Puede ser captado y detallado por los colaboradores dentro de la compañía y sujeto a

evaluación pero de forma práctica, usando la contemplación del lugar o algún otro método que permita tener una noción sobre ésta, ya que el entorno puede variar y dejar de ser una constante por los mismos miembros, fundamentalmente por los dirigentes, quiénes son tomados como representantes de cambio, puesto que, son la pieza principal respecto a la dirección de la empresa.

En estos casos es más conciso, debido a que, se vuelve a recalcar los conceptos de clima laboral y la influencia que tiene el personal en la organización, pero además también, de un compuesto de extensiones relacionadas a tres protagonistas, que son: el colaborador, el grupo y el propio organismo. Asimismo, menciona la **naturaleza descriptiva del clima**, un término normalmente usado en las ciencias sociales y psicología, que consiste en la apreciación sobre un asunto frecuente de la persona o contenido sin realizar cambios de los componentes que se encuentran alrededor, siendo esto de modo cualitativo. Al aplicarlo en este razonamiento, se centra en el discernimiento que se tiene del ambiente de trabajo y la conformidad del empleado respecto a las condiciones que ésta presenta, es básicamente para saber si se siente complacido con las políticas y ofrecimientos de la compañía a la que pertenece.

Se dice que el clima laboral es pluridimensional porque presenta varias dimensiones que se basan en la percepción del personal y son las siguientes: **1) autonomía** porque te da la libertad de desenvolverte en el entorno y resolver diminutos problemas que se presentan en el instante, te permite dirigir el área utilizando el propio enfoque, brindando confianza y desarrollando otras capacidades, **2) cooperación y apoyo**, es la seguridad, el respaldo y buen trato que le genera el entorno en el cual se desenvuelve, **3) reconocimiento**, es el agradecimiento que sienten que reciben por parte de la organización, puede ser recompensada mediante un incentivo económico o dándole un especial nombramiento, **4) organización y estructura**, es la idea que los colaboradores tienen de la estructura de la organización, sin demasiadas limitaciones o formalismos administrativos, **5) innovación**, es la espontaneidad que uno tiene para manifestar y proponer nuevas ideas en general, aunque puedan parecer riesgosas, **6) transparencia y equidad**, es cuando las políticas establecidas al interior del organismo son aplicadas a todos los colaboradores, es decir, con altas posibilidades de tener acceso a un ascenso o ser reconocidos por el buen desempeño, **7) motivación**, son los ánimos que se le da al empleado por el buen desarrollo de las funciones, logrando transmitir ese mismo sentir a todo el equipo de trabajo, **8) liderazgo**, es la opinión que el personal tiene respecto a los

directivos de la organización, en cuanto a su conducta y desenvolvimiento, así como el tipo de trato que tienen con los demás colaboradores.

Otros conceptos relacionados a este tema son:- **los valores**, que son principios establecidos por la propia organización o empresa, determina sus funciones y la dirección hacia donde ésta se dirige, respecto a sus enfoques y políticas, las cuales la adaptan todo el personal involucrado, puesto que empieza de la dirección, - **las percepciones**, vinculadas al ambiente laboral, son un proceso cognitivo que es la capacidad para procesar información, todo lo que el cerebro opera para adquirir conocimiento, mediante la sensación, atención, memoria, etc., es la comprensión y análisis que se tiene de un grupo de sensaciones que tiene que ver con nuestra sensibilidad, esto en base a lo formado en nuestra parte interna, - **las actitudes**, está relacionado con la satisfacción laboral, es el resultado final, se refiere a lo que se percibe de los elementos de un espacio determinado en el cual se desenvuelve el individuo, en estos casos sería de organización o empresa.

López (2016) menciona que algunos autores describen al clima laboral como "un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman". (p.101)

López (2016) también explica que otros autores describen al clima en términos de "la opinión" que tienen los empleados de la organización, y que indica la percepción que tiene el empleado de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo y de que está gozando del sentimiento de la tarea cumplida. (p.101)

López (2016) asimismo refiere que otros autores lo definen como "los efectos subjetivos, percibidos, del sistema formal, el estilo informal de la dirección, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada". (p.101)

En estos casos, es el relato de los puntos de vista que ha podido recoger de otros autores y que se relacionan entre sí, argumentando que el clima laboral es el contexto, la visión en general que tiene el personal respecto al lugar de trabajo en el que se desenvuelven, son las facultades de examinación de todo los elementos que se encuentran alrededor, de la atmósfera, la capacidad de detectar, de presentir, de discernir si el ambiente laboral en el que se encuentra es el adecuado, este tipo de sensaciones son cambiantes porque va a depender de la perspectiva de la persona y es sabido que los seres humanos son diferentes entre sí, por lo que la percepción es completamente diferente, esto hace que exista una

variación con los diferentes punto de vista que se forman, mediante la recopilación de información directa e indirecta del entorno, del cual va a depender la permanencia del personal, puede ser de iniciativa propia o de los directivos de la compañía u organismo en el que realizan su desempeño laboral, es en este punto donde se va a observar el trato que el administrador tiene con sus colaboradores, si es que cuenta con la capacidad de dirección, las virtudes, el análisis de las políticas establecidas, si brinda los materiales de trabajo, la participación activa en los procesos, si tiene el perfil de ser un buen líder, si es que brinda las condiciones necesarias en cuanto a la estabilidad laboral, si es que el colaborador tiene la alternativa de acceder a otros puesto de trabajo, es decir, son detalles importantes como éstos los que hacen una diferencia en el aspecto profesional, si es positivo, entonces se crea un compromiso entre el colaborador y director, afectando enormemente en la producción de bienes o servicio.

En estos casos considero que se dio un mal clima laboral, ya que hubo hostigamiento y bullying por parte del equipo de trabajo de esa determinada área en la cual se centra el problema, añadiendo además que la conducta del director del museo fue bastante autoritaria y agresiva, una de sus actitudes es ser perfeccionista y ponerle más énfasis a los pequeños detalles que él considera que hacen la diferencia y esto lo transmite de forma interna, inspiraba temor, es un señor que tiene la capacidad de dirigir y de manejar acontecimientos importantes o algún imprevisto que se presente en el momento, además de ser inteligente y de tener un trato cordial con el personal que lo rodea, acotar también que este comentario viene de la percepción que en estos casos es la mía, y que, como se mencionó en los conceptos, puede variar de acuerdo a la persona, ya que en general el trato fue cordial pero manteniendo su respectiva distancia, los temas a tratar eran directamente sobre el trabajo desarrollado, dejando el aspecto personal de lado, pues se hacía mucho más fácil el desenvolvimiento del personal.

Castro (2014) sugiere que la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Existen dos tipos de comunicación: la formal y la informal. (p.5)

De acuerdo con Castro (2014) sugiere que:

La **comunicación formal** la establece la propia empresa y es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a

reglas. La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma y se ha clasificado en:

- **Comunicación descendente:** de la dirección o gerencia hacia el personal. Generalmente la constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc., pero en muchas ocasiones son inadecuadas, hasta el punto que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los empleados “los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo”.
- **Comunicación ascendente:** del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones. Entre los medios más conocidos están el buzón de sugerencias (siempre tan mencionado, pero ampliamente subvalorado) y los procesos de apelación.
- **Comunicación horizontal:** entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de su engranaje. Se hace absolutamente necesaria para no repetir funciones ni malgastar tiempo y dinero en la repetición de procesos administrativos.
- **Comunicación diagonal:** entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta.
(p.6)

Castro (2014) sugiere que la **comunicación informal** es ese estilo de relaciones que está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía; surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas que nos rodean en el trabajo. La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee. Por una parte puede ser **positiva**, porque ayuda a la cohesión del grupo y ayuda a la retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado. Por otra parte puede ser **negativa**, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; solo demoran y perjudican a las personas y a la organización en la que trabajan. (p.19)

Este concepto nos habla de la comunicación organizacional, que es aquella que está preestablecida dentro de la entidad, el intercambio de información que se tiene a través de distintos medios y forma parte de sus costumbres y políticas, entre el subalterno, los directivos y el resto de la organización, la cual deberá ser espontánea pero a la vez autorizada. Existen 2 tipos de comunicación: **formal** e **informal**; en cuanto a la **comunicación formal**, es aquella que forma parte de la organización desde su fundación, es supeditada y sometida al reglamento, es administrativa, en la cual radica su grado de importancia o intencionalidad de la misma y se divide en: **la comunicación descendente**, es de la alta gerencia hacia los subordinados, es la transmisión de acuerdos, políticas, reglamentos, es decir, de todo lo que está preestablecido en la organización, **la comunicación ascendente**, es de los subordinados hacia la directiva, es la parte elemental, pues sirve de mucha ayuda para tener una mayor visión de lo que ocurre en el ambiente laboral y para disipar malos entendidos, rumores o inconvenientes, resolver dudas y conflictos que casi siempre suceden de forma inesperada, aquí debería usarse o tener un buzón de sugerencias pero es algo que no suele suceder, **la comunicación horizontal**, es aquella que se da entre el personal de jerarquía o pares, es básicamente la distribución de información, ayuda al buen acoplamiento e interrelación de las áreas y es más que todo para no repetir los procesos o funciones asignadas, **la comunicación diagonal**, se da entre distintas secciones de la empresa y que están relacionadas entre sí, es básicamente el intercambio de información, que pueden ser notificaciones de distinto tipo, y **la comunicación informal**, es aquella que está fundamentada en la simplicidad de las palabras, en la cordialidad respecto al trato que se da entre el personal, es un poco más calmada, por un lado puede ser **favorable** porque permite recibir honestos comentarios por parte del equipo, ayudando al crecimiento de éste, siendo éstos motivadores y como resultado se impulsa el compañerismo y el buen desempeño laboral, y por otro lado puede ser **desfavorable**, porque comúnmente existen rumores malintencionados, que deforman la realidad del rendimiento laboral y al final termina afectando la integridad y percepción de la persona, también existe el bullying y hostigamiento, ya que detrás de todo esto quizás hayan celos o temor entre el personal hacia una persona determinada, la mayor consecuencia que puede haber en estos casos es un inminente despido.

En el caso de la experiencia laboral que tuve, resalto que se dio la comunicación horizontal, esa fue la forma de transmitir información a través de distintos medios, ya que todas las áreas están conectadas entre sí, era muy práctico y fácil el acceso, todos los colaboradores de alguna manera se cruzaban dentro de las

instalaciones del museo, entonces la comunicación podía ser oral o escrita y siempre se encontraba un espacio de tiempo para poder desarrollar esa acción.

2.1.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Según Pavia (2012), define a la satisfacción laboral:

Como aquella actitud que tiene el trabajador frente a su trabajo. Dicha actitud se basa en creencias, los valores, etc., que tiene el trabajador realizando su actividad laboral. Las actitudes vienen establecidas tanto por las características que presenta la actividad laboral actual como por la percepción que un trabajador tiene por lo que debería ser.

Por tanto, la satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la cantidad de recompensas que percibe un trabajador y la cantidad que piensa que debería percibir.

Los principales aspectos son:

- Comparaciones sociales con otros empleados.
- Características de empleos anteriores.
- Grupos de referencia.

Los elementos que influyen en la percepción que se tiene del puesto actual de trabajo son:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso...

Existen además unos factores que hacen que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, entre los que destacan:

- Trabajos interesantes.
- Salarios y sistemas de incentivos.
- Condiciones laborales adecuadas.
- Buenos compañeros de trabajo.
- Los objetivos que se fijan y la manera en que se realiza la asignación de los mismos.

- Características de la empresa (cultura de empresa, distribución del poder, etc.). (p. 120 – 121)

El concepto se refiere a la postura que tiene el colaborador respecto a su desempeño en el trabajo, cuyo origen son los principios y cualidades que se efectúan mediante la observación del entorno, es decir, del equipo de trabajo, de los directivos y de todas acciones que se realizan pero de manera general, se hace un breve análisis de forma externa y posterior a ello, se crea un concepto en base a lo percibido.

Por esta razón, se dice que es la divergencia entre la retribución que recibe, que son como incentivos establecidos que brinda la empresa y el monto que considera que debe recibir, según su propio criterio, que puede estar supeditada a las expectativas, esta característica es subjetiva, ya que está relacionada con la parte emocional de la persona, por lo tanto, se basa en la impresión.

Los principales factores son: **comparaciones sociales con otros empleados**, se trata de la primera impresión, las aptitudes que éstos muestran en el trato, la conversación, gestos, son indicativos que sirven para determinar el hecho de poder encajar con el equipo de trabajo; **características de empleos anteriores**, aquella percepción que marca la diferencia, porque se hace un balance en cuanto a las experiencias adquiridas, eso brinda la facultad de evaluación del entorno laboral; **grupos de referencia**, está más asociado a la dinámica y desenvolvimiento del equipo, una idea que presenta distintas variables, puesto que puede ser buena o mala, dependiendo de la persona.

Los componentes en relación a la apreciación del trabajo actual son: **retribución**, está más asociado a lo que espera recibir respecto a alguna recompensa o reconocimiento laboral; **condiciones de trabajo**, en cuanto a contar con seguro médico, tener un buen salario, vacaciones, capacitaciones constantes, flexibilidad en los horarios, así como el estar en buen ambiente laboral; **supervisión**, que sea clara, precisa, objetiva y equitativa para todo el equipo de trabajo, que el encargado realice un control eficaz dentro del área determinada; **compañeros**, que éstos sean personas confiables, con la predisposición de cooperación, que sean tolerantes y ante todo, que prime el buen trato en todo momento; seguridad en el empleo, es la estabilidad de laboral, el tiempo de permanencia, que los directivos brinden tal seguridad, que brinden la oportunidad al colaborador para demostrar todas las capacidades con las que cuenta; **oportunidades de progreso**;

posibilidad de hacer línea de carrera, facilidad para estudiar otra profesión o relacionada al trabajo.

Otros elementos que hacen que la persona se sienta entusiasmada en su empleo son: **trabajos interesantes**, es decir, que le permitan desarrollar más de una actividad adicional, aprender más funciones, que la labor no sea tan estático; **salarios y sistemas de incentivos**, un aumento de sueldo, una comisión, también pueden ser brindando unos días libres, llegando a acuerdos con la entidad en la que se trabaja; **condiciones laborales adecuadas**, las cuales se espera tener en todo empleo, consiste en los materiales, la implementación de equipos modernos, que haya un espacio apto para movilizarse; **buenos compañeros de trabajo**, con actitud honesta, serviciales en todo momento, disponibilidad para absolver dudas, tolerantes, dispuestos a ayudar a los demás; **los objetivos que se fijan y la manera en que se realiza la asignación de los mismos**, que pueden ser a corto, mediano o largo plazo, la distribución en forma equitativa de funciones haciendo que todos participen; **características de la empresa (cultura de empresa, distribución del poder, etc.)**, está más enfocado a la parte directiva, la gerencia, la interacción que ellos tienen con el personal en cuanto al buen trato, el expresar de forma correcta y con respeto las políticas de la empresa, mantener informado respecto a alguna novedad o cambio, generar confianza como buenos líderes que demuestran ser.

Según Bravo y cols. (1996) indica que:

La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares del mismo.

La mayoría de las teorías que intentan explicar el fenómeno de la satisfacción laboral se basan en el concepto de discrepancia o desajuste. Estas teorías parten del supuesto de que la satisfacción laboral depende de la coincidencia entre lo que el profesional pretende obtener con su esfuerzo y lo que realmente obtiene. Cuanto mayor sea esta coincidencia, mayor será la satisfacción.

Asimismo, Bravo y cols. (1996), menciona la medida de satisfacción laboral presenta una serie de ventajas:

1. Permite conocer las actitudes de los trabajadores, tanto de modo global como en sus diversas facetas, y establecer las posibles diferencias que puedan presentarse en los distintos grupos de empleados.
2. Dada la importancia que tiene la satisfacción laboral, tanto para el trabajador como para la organización, las medidas periódicas de satisfacción permiten prevenir y modificar las actitudes negativas.
3. Por último, las medidas de satisfacción laboral incrementan el flujo de información en todas las direcciones, permitiendo conocer la aceptación de los cambios y avances propuestos. (p.613)

Este concepto explica que la satisfacción laboral es un grupo de conductas que tiene un individuo a la labor que desempeñan dentro de la empresa, así como otros factores a considerar que son el entorno, los elementos que lo conforman, el equipo de trabajo y la directiva.

Aunque hay varias conjeturas que aclarar respecto a este tema, su fundamento es la disconformidad o discordancia. El concepto de satisfacción laboral parte de los supuestos entre lo ideal que es lo que espera recibir y lo real que es lo que concretamente recibe, estos conceptos se aplican en toda nuestra vida porque está relacionada más a la parte emocional, se refiere a las expectativas que tenemos y que con el tiempo se fortalecen mediante lo aprendido por nuestras experiencias, pues bien, esto tiene una sucesión de atributos: 1. Permite conocer al equipo de trabajo, en cuanto a la conducta en sus diferentes fases e instaurar las posibles divergencias que se aprecian mediante el trato, las posturas, los gestos, determinar si existe un buen compañerismo entre todos; 2. Dada la gran consideración que esto tiene para los colaboradores y la directiva, esto posibilita tomar, prever y cambiar comportamientos negativos que se da entre colegas de un área determinada; 3. Por último, estas evaluaciones de regocijo laboral aumentan el desplazamiento de información en todos los sentidos, proporcionando nuevas ideas y posibles soluciones con el fin de brindar y tener un buen ambiente laboral, donde el personal se sienta bastante agradable y cómodo, en el cual encuentre la motivación para desempeñar bien su trabajo.

Me considero bastante insatisfecha y disconforme porque al finalizar las labores, terminaba emocionalmente exhausta y sin ánimos de regresar al mismo clima que compartía con mis compañeras de área, eran ellas de quienes recibí un mal trato hacia mi persona, además del hostigamiento y bullying, las actitudes fueron bastante autoritarias, la cordialidad solo fue por fuera, y con el tiempo

empeoraba, haciéndose cada vez más insostenible esa situación, así que por mi salud emocional decidí dar un paso al costado y retirarme de la organización en la que me mantuve por un corto período de tiempo.

2.1.3. ATENCION AL CLIENTE

Según Blanco (como se citó en Pérez, 2006) explica que es el "conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes". (p.6)

Conforme a Pérez (2006) expresa que es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (p.6)

Estos conceptos expresan que la atención al cliente es básicamente el desempeño de distintas funciones desplegadas por los organismos con enfoque al mercado, con el fin de detectar las demandas del usuario y así complacerlas, esto sucede en el tema de ventas, ya sea de forma presencial, escrita (e – mail), por teléfono o también mediante las propagandas que se aprecian en TV, en el cual la idea es expender un producto, mientras más alto sea el precio de un producto, más posibilidades de ingreso económico tiene el empleado porque en estos casos se utiliza la comisión, que es un porcentaje que se recibe del precio total; en cuanto al tema de recepción que se encuentra en un hotel, entidad particular o del estado y museos con la misma clasificación, son los recursos que se utilizan para tener una buena calidad en el servicio, ya que el personal que trabaja en esas áreas son la primera cara o impresión de la organización o empresa, consiste en dar una buena bienvenida al cliente, hacerlos sentir como si estuvieran en casa mediante el buen trato y la cortesía, disipar dudas, orientarlos, brindar información adicional de forma oral o escrita, recepcionar llamadas, responder correos, utilizar la comunicación diagonal con otras áreas, etc.

Del mismo modo García (2011) indica que:

La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes, cuando éstos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.

- Requerir información adicional.
- Hacer uso del servicio técnico.

Al mismo tiempo, la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc.). (p.11 – 12)

Este significado nos dice que la atención al cliente es un todo, respecto a lo que brindan los organismos de forma intangible (tanto los de prestación de servicios, como la venta de productos), se refiere a los gestos, a la cordialidad en el trato al cliente o consumidor, cuando éstos necesitan: **realizar quejas, reclamaciones o sugerencias**, cuando sean necesarias y brindar la solución lo más antes posible, usando la comprensión y la asertividad como medio de comunicación; **expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido**, utilizando la tolerancia y empatía, siendo claros y precisos con la información; **requerir información adicional**, lo que implica ofrecerle todas las indicaciones debidas y tomarse el tiempo que sea necesario para poder hacerlo; **hacer uso del servicio técnico**, de manera presencial o a distancia, en ambos casos de manera rápida y eficaz, generando la tranquilidad en el cliente.

Conjuntamente, la atención o servicio al cliente puede comprenderse como una especie de plus que tiene la persona, ya que es la vocación de servicio, el de siempre estar con la disposición de ser atentos con todos, ser solidarios, amables, el buen trato, la empatía, mostrar que se está con armonía en la vida, que cuentas con la capacidad de ayuda al prójimo, fomentando un buen clima laboral, tanto en la forma de atender al público externo (cliente, consumidor), como al público interno (colaboradores, gerencia, directiva), para así lograr transmitir la motivación a todos en general.

García (2014) explica que:

La atención al cliente en las empresas ha asumido una serie de funciones muy superiores a las que desarrollaba anteriormente. No se trata exclusivamente de responder a problemas que se van planteando en la relación cliente – entidad, sino que debe servir como vía para fidelizar al cliente con acciones que tengan por objeto incrementar su vinculación a la empresa. (p.45)

Lo que quiere decir el concepto sobre la atención al cliente es que en la actualidad involucra más detalles específicos respecto a la calidad en el servicio, ya que no se basa en la conexión cliente – organismo, sino que además, proporciona un método para afianzar el lazo con el usuario con actos que aumenten la conexión con la organización, siendo éstos los resultados esperados, ya que todos los organismos tienen ese objetivo que resalta mediante la cortesía que se expresa mediante los gestos, el buen trato, la amabilidad, el respeto que se muestra desde adentro (colaboradores, directiva) hacia afuera (cliente, consumidor), eso es lo que realmente denota un buen trabajo de equipo, ya que de esas percepciones, se generan grandes experiencias, teniendo como consecuencia, las recomendaciones del caso y los ánimos de adquirir el producto o servicio.

La atención al cliente en estos casos considero que fue regular, debido a la que no era suficiente la cantidad de colaboradores que se ponían para los turnos, ya que en ese momento se recibía turistas nacionales y extranjeros, escolares cuando habían programas educativos o visitas programadas, además de la contestación de llamadas que se recibían en el momento o dar respuesta a los e – mails, todo al mismo tiempo, lo que imposibilitaba a veces poder atender a todo ese conjunto a la vez, no nos abastecíamos, puesto que, se acumulaba mucha gente.

2.1.4. MUSEO

Según Pérez (2016) indica que:

El nuevo concepto de museo es hoy mucho más amplio. Podemos definirlo como una institución , ya sea pública o privada, de carácter permanente que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe, para fines de estudio, educación y contemplación, conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico o de cualquier otra naturaleza cultural. Esta nueva definición está sujeta a evolución.

La explicación de esta idea en cuanto a museo es que es la preservación del patrimonio material e inmaterial relacionada al conocimiento de la historia desarrollada en distintos aspectos está asociada con la evolución del ser humano, es por eso que los elementos encontrados en distintas partes del mundo dan cuenta de una civilización que se fue desarrollando por épocas, es decir, nos hablan de un entorno, de culturas, vivencias que fueron esparcidas a nivel global, y que posteriormente fueron encontradas por profesionales en el tema y

actualmente exhibidas al público en general, con el único propósito de difundir la información recopilada, convirtiendo a los museos en espacios de gran valor educativo, entonces no se trata solo de admirar, sino de descubrir datos interesantes a través de las piezas expuestas y que aún siguen siendo objeto de estudio, todas estas cosas se han convertido en pieza clave para el entendimiento del hombre y como éste pudo transformarse en las distintas eras que han existido en la tierra.

Asimismo, Huerta (2005) define a la Museología como: "Ciencia que trata de los museos, su historia, su influjo en la sociedad, las técnicas de conservación y catalogación".

Larrauri (como se citó en Huerta, 2005) define a la museología como la ciencia de los museos que estudia la historia, su papel en la sociedad, los problemas específicos de la conservación, educación, relaciones con el medio físico y clasificación de diferentes museos.

Salerno (como se citó en Huerta, 2005) nos dice que la Museología se ocupa de todos los problemas del museo y su fin es estudiar, conservar, relacionar y volver accesible al presente los testimonios de la civilización.

Castrillón (como se citó en Huerta, 2005) nos da un concepto más que completo, ya que define a la Museología como una ciencia que se ocupa de dar sentido a los objetos culturales en el ambiente llamado museo; por medio del diseño y desarrollando ciertas funciones como catalogación, archivo, conservación, exhibición y extensión cultural y va a funcionar de acuerdo a ciertos métodos y técnicas, lo cual se ha denominado museografía. (p. 21)

Lo que manifiestan estos conceptos sobre museología es que se centra en la parte logística, se encarga de ordenar el material cultural que es todo lo que se aprende y transmite en los procesos de explicación al público en general, es decir, coloca la información más relevante pero a manera de resumen, con la finalidad de que sea entendible por los asistentes y en diferentes idiomas, puesto que de esta forma se promueve el turismo de un determinado lugar, a su vez crea, modifica, dota de significación un ambiente que posibilita al hombre a un acceso de experiencia cultural determinada, se centra en la temática y posterior decoración de la misma, ya que en estos casos el enfoque es la observación minuciosa de los objetos expuestos, la iluminación también tiene un rol bastante importante, puede ser una luz clara o tenue que envuelva al ambiente de misterio, el proceso secuencial y clasificación de las piezas, se pueden emplear otros materiales como por ej. La

visualización de videos introductorios, pequeños paneles con información exacta, mapa del lugar, sitio web con contenido adicional, entretenido y muy bien distribuido, folletos, el servicio de guiado, indicaciones brindadas por el personal que es la atención al cliente, los espacios ventilados o abiertos por los que uno pueda movilizarse, el desarrollo de actividades didácticas relacionadas con el objetivo en cuestión, los procesos empleados para la modificación o adaptación de un edificio determinado, es disponer de todas las herramientas necesarias para elaborar un ambiente que transporte a uno al pasado, generando en el visitante una maravillosa experiencia llena de fascinación, admiración y felicidad por la historia relatada a través de las diferentes manifestaciones culturales que son de gran valor para toda la humanidad e inculcar el concepto de conciencia turística, que se trata básicamente de la valoración cultural de cada componente material e inmaterial repartido en una superficie determinada y dejarlos de ver como si se tratara de un obstáculo o un retroceso de la sociedad actual, esto debe ser considerado como un gran legado para el ser humano, ya que narra y explica de forma secuencial la evolución del hombre, sumergirse en la historia es realmente impresionante, ya que aún queda mucho por conocer, inculca a querer saber un poco más sobre nuestros orígenes y lo que hace la museología es transportarte al pasado mediante las herramientas empleadas para envolverte en esa atmósfera de nostalgia, de estar maravillado, a lo largo del recorrido en el lugar visitado .

Según Huerta (2005) manifiesta que es una:

Institución destinada a preservar, conservar aquellos objetos que mejor ilustran los fenómenos de la naturaleza y los trabajos del hombre y su utilización para el incremento del conocimiento y la cultura e ilustración del pueblo.

La diferencia en el concepto MUSEO, radica en que anteriormente sólo se reconocía como funciones del museo la **conservación y educación** (f. pasivas) y en la actualidad se le ha añadido la **función de investigación** (función activa).

Enciclopedia Encarta (como se citó en Huerta, 2005) indica que:

- Es el lugar destinado al estudio de las ciencias y letras en donde se guardan objetos notables pertinentes a las ciencias y artes académicas.
- Museo, institución que alberga colecciones de objetos de interés artístico, histórico o científico, conservados y exhibidos para la enseñanza y entretenimiento del público.

Para C. Tello (como se citó en Huerta, 2005) explica que: "Museo, era el lugar donde se custodian las reliquias y contribuye como la escuela a elevar el nivel intelectual y va a capacitar al estudiante en el conocimiento de las artes, industrias, conocimientos de los pueblos pasados y presentes. A su vez expresó que un Museo no se juzga por su arquitectura ni por la rareza de sus colecciones, sino por la labor teórica y científica que se desarrolla con él". Funciones del museo: custodiar, educar y la investigación científica.

Para Lumbreras (como se citó en Huerta, 2005) el "Museo es un instrumento de lucha ideológica en el terreno de la educación, tiene un sustento ideológico expresado en su organización, estructura, servicios, etc. Funciones del museo: Conservación, Educación (instruye, mucha ideología, toma conciencia histórica, exalta valores y los explica dentro de su contexto – tiempo -) y la investigación científica. (p. 25)

Lo que expresan estas citas sobre museo es que se trata de la exhibición de piezas de modo permanente, es la investigación de vestigios dejados por nuestros antepasados pero de forma profunda y exhaustiva, lo que concede una noción de las costumbres y tradiciones referentes a los aspectos: natural, cultural, artístico y religioso, en la actualidad se han convertido en objetos de estudio, siendo los aportes de mucha importancia, la finalidad brindar una comprensión clara y concisa sobre hechos relacionados con la historia del mundo, los estudios son realizados por profesionales especializados en el tema, formando un equipo de trabajo que se encarga de la restauración y conservación de los objetos para así preservar, continuar y perdurar dicha herencia, además enseña la valoración y apreciación de las mismas como fuente de economía y desarrollo sostenible en la actividad turística, poder observar desde otro punto de vista dichos elementos, en la cual se aplican las ciencias y técnicas respectivas que contribuyan en la salvaguarda del patrimonio, es también fuente de enseñanza y constante aprendizaje para toda la sociedad, se realizan actividades muy didácticas, se cuenta con eventos dirigidos a todo tipo de público, el cual motiva a seguir indagando y sumergirse más en este tipo de contenido, la transmisión de tal información puede ser difundida por medios de comunicación oral o escrita, normalmente se da en los museos públicos administrados por el estado o particulares, que le debe su rendimiento económico al flujo circular de ganancia – venta, cuentan con bienes tangibles e intangibles que dan testimonio de algo concreto, consiste en objetos que se pueden trasladar de un lugar a otro pero teniendo en cuenta las precauciones respectivas. Asimismo, es la participación

eficaz de varios agentes involucrados: los directivos o gerencia general y los prestadores de servicio que ofrecen guiado, alimentación, hospedaje, desarrollando en conjunto la planificación y coordinación de un plan turístico estratégico en colaboración con el gobierno de turno, ente que brinda la aprobación y facilidades para su ejecución por medio del marketing, otro factor a considerar es lo que está relacionado con seguridad ciudadana, la población lo hace de forma indirecta, este último depende básicamente del grado de instrucción, detalles que permitan ofrecer las condiciones adecuadas para la buena calidad de atención al visitante. Por otro lado, es lograr que el turista se lleve consigo una bonita experiencia relacionada a lo vivido, que lo transmita y sienta una satisfacción increíble de haber interactuado con dicho entorno, así como también motivar su posible regreso. Esto hace que el atractivo o recurso turístico se vuelva conocido, incrementa la parte económica del lugar por medio de la venta del producto ofrecido, fomenta las oportunidades de empleo para los habitantes, se alterna con la gastronomía típica de la zona, las festividades que vienen a ser manifestaciones de la cultura viva. En resumen, museo significa brindar la protección de los rastros hallados y conservarlos como tal, sin alterar la forma o figura encontrada, que puede ser un instrumento musical, telas bordadas a mano, objetos punzo cortantes, esculturas, vasijas, obras de arte, restos humanos o de animales, edificaciones, así como restaurarlas si en caso lo amerita mediante procesos especiales y posteriormente colocarlas en exhibición, todo esto nos da indicios sobre cómo fue la vida de nuestros antepasados y su trascendencia a lo largo de tiempo, descubrir cómo los cambios geológicos mantuvieron casi intactas las piezas, todo este conjunto de elementos sirven para descubrir de cierta forma los misterios que lo rodean, es encontrar una respuesta en base a lo hallado y que sigan siendo material de investigación, luego con la recopilación de datos, educar e informar a la población, hacerles notar que son fuentes fidedignas de alto valor y desarrollo turístico, los cuales merecen ser difundidas mediante distintos medios de comunicación, logrando cambiar la forma de pensar de las personas respecto a este tipo de temas y quizás ponerle un poco más de énfasis.

Respecto a este tema, puedo comentar que, todas las piezas están en un buen estado de conservación, dentro de la organización está el área de curaduría de colecciones, registro y catalogación, así como conservación, los objetos de valor se encuentran en perfectas condiciones para ser expuestas, estos departamentos se encargan hasta del más mínimo detalle, a cargo de excelentes profesionales, es una colección bastante amplia, han adecuado vitrinas y anaqueles recubiertos con

material especial, esto evita el deterioro que puede producirse por el clima, con el objetivo de que puedan ser apreciadas los visitantes, está la clasificación por tiempo y culturas, tiene un catálogo con información detallada.

2.1.5. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Asimismo Cortés (2017) indica lo siguiente en cuanto a CALIDAD TOTAL:

Los Sistemas de Gestión de Calidad se pueden definir como: "el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad".

Los objetivos básicos de los Sistemas de Gestión de Calidad son, entre otros:

1. Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del sistema).
2. Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos.
3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.
4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
5. Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.
6. Buscar la participación y compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.
7. Los defectos han de ser origen de soluciones.
8. El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo en la empresa.

Este concepto está relacionado al Proceso de Gestión de Calidad que se centra en la Calidad Total, incluye planear, modificar y mejorar los elementos en una organización a través de diferentes recursos enlazados con el capital humano para

ofrecer un producto o servicio que de alguna manera afecta o influye en el beneficio y satisfacción del cliente, a su vez obtener con el tiempo la fidelización de ésta, es todo el conjunto de procesos que posibilitan el logro y resultados deseados por la compañía, empieza por la buena disposición de la directiva, la comunicación que ha de ser correcta y con la información respectiva, el trato cordial hacia el cliente interno y equipo de trabajo, así como entre ellos mismos, y que, se va a ver reflejado de forma espontánea en la atención al cliente externo.

Los objetivos básicos del Sistema de Gestión de Calidad son, entre otros:

1. Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del sistema). Se refiere a la parte logística, definir el producto o servicio a colocar en el mercado, elaborar estudios de mercado, hacer la promoción respectiva (MKT).
2. Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos. Fijar y dividir la responsabilidad de las áreas o departamentos, así como designar al encargado, líder o jefe de la misma, determinar el producto o servicio a colocar en el mercado, informar sobre las políticas y decisiones establecidas, distribuir, revisar y actualizar datos, determinar el rubro en el cual se va a desarrollar el tipo de producto o servicio, contar con distintos medios que permitan una buena comunicación dentro del equipo.
3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad. Consiste en todo lo que se percibe del ambiente donde se está, esos pequeños detalles que marcan la diferencia y que motivan a seguir adquiriendo el producto o servicio brindado.
4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente. Cumplir los objetivos esperados en los períodos establecidos, que todo lo acordado se desarrolle de forma eficiente, es decir, que el producto o servicio sea de total agrado y cumpla con los requerimientos del consumidor.
5. Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos. Utilizar métodos

que sean confiables (registros de información, base de datos, ya sea recopilación o actualización), el desempeño laboral se puede medir mediante una buena y debida comunicación, es decir, que haya armonía y se dé el buen trato entre los colaboradores, incentivando por distintos medios la participación de todo el equipo de trabajo, asegurando la estabilidad laboral, respetando las políticas establecidas por la empresa.

6. Buscar la participación y compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo. Está relacionado con un buen clima laboral, excelente trato cordial entre pares, incentivar el trabajo en equipo, la motivación a través de diferentes tipos de reconocimientos, capacitaciones constantes, compartir los conocimientos adquiridos a través de la integración.
7. Los defectos han de ser origen de soluciones. Esto es ante cualquier inconveniente que se pueda presentar y que sea motivo de aprendizaje, con la finalidad de evitar un posible problema a futuro e idear un plan de contingencia si es requerido.
8. El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo en la empresa. Es decir, en la parte interna de la organización, para ello, es importante contar con una buena base y estructura y esto se centra, principalmente, en el directorio o gerencia general.

2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos

En el área de recepción trabajaron cinco personas de forma permanente dentro del museo con un contrato indefinido. Al inicio de las labores se nos comunicó que cualquier problema que hubiera, sería previamente conversado entre las personas mencionadas y en un primer instante el trato fue amable pero al pasar el tiempo la hostilidad entre los trabajadores se empezó a hacer más evidente, generando que el trabajo en equipo sea insostenible, el ambiente empezó a ser negativo, lleno de malos comentarios y rumores, así como también de malos tratos, se formó como una especie de conducta agresiva, era demasiado tóxico. Los problemas principales eran los siguientes:

- A. Bullying laboral: hacían comentarios menospreciativos como: "yo ya te enseñé, tu deberías saber", "no sales de turno hasta que no termines", "deja, te estás

demorando mucho, yo lo hago”, haciendo que uno se sienta inservible y generando apatía emocional hacia los compañeros de trabajo.

- B. Alzamiento de voz, es decir, gritos delante del visitante o colaborador, actitudes de mando, algunas funciones eran demasiado complejas como para retener la información, sin embargo, después de dos o tres explicaciones, tenía que ponerse en práctica lo aprendido.
- C. Comunicación cortante, sólo nos dedicamos a desempeñar las labores correspondientes al área y a dialogar sobre algunas cosas si la ocasión lo ameritaba pero fuera de ello todo seguía su curso, sin perder la amabilidad, puesto que no hubo confianza.
- D. Preferencias dentro del equipo de trabajo, es decir, en cuanto al horario, mis compañeras eran las que manejaban el itinerario de trabajo, la coordinación y disposición era estrictamente entre ellas, solo se hacía la consulta hacia mi persona si en caso estaba de acuerdo con lo estipulado, ya que, eran apoyadas por la entonces directora del museo.

La consecuencia de ello fue el desgano que es la falta de ánimo, lo único que se hacía fue sobrellevar la situación dentro del clima laboral, ser distantes pero cordiales. Al cabo de un tiempo, realizaron una convocatoria de trabajo para el mismo lugar, este aviso fue hecho vía redes sociales, con la finalidad de no renovar contrato a los colaboradores novatos, a los cuales se les daba tres meses de prueba, según estipulación de contrato y políticas de la empresa, de igual manera, era también un factor determinante las sugerencias de las mismas compañeras, ya que son ellas con quienes se tiene una coexistencia en el área determinada, en ningún momento los responsables se acercaron para comunicar las razones por las cuales prescindían de los servicios del personal mencionado, ni tampoco sobre las acciones que se habían tomado, más sólo se escuchaban especulaciones por parte del resto de los integrantes que estaban al tanto de este tipo de información, esto da a entender una especie de cultura organizacional, un tipo de actitudes y comportamientos previamente establecidos, donde estas situaciones suelen ser comunes, desde luego, empezando por la Presidencia Ejecutiva, es decir, del ahora director de la organización.

CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Aportes

Los Sistemas de Gestión de Calidad mencionados en el capítulo II serán adaptados para usarlos como alternativas de solución ante la problemática expuesta que es el motivo de estudio, cuyo objetivo es lograr un buen clima organizacional y que éste se vea reflejado en la prestación de servicios o producto.

3.1.1. Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del sistema).

La propuesta aquí sería establecer las políticas de la organización o empresa, así como hallar material de soporte, sobretodo, para que ayude a evaluar el desempeño de la persona como individuo y estando en grupo, es por esto que, la primera recomendación sería buscar el apoyo de un especialista, que puede ser un(a) psicólogo(a) o psicoterapeuta que está relacionado con la psicología organizacional y es justamente la que se encarga de observar este tipo de interacción, puede realizar una evaluación de forma general y luego se estaría tratando de manera particular a través de distintos procedimientos, con el fin de detectar algún inconveniente o tratar alguna discrepancia generada, que el personal se sienta con la completa libertad de poder expresar sus sentimientos y percepción respecto al clima laboral y equipo de trabajo, el además de contar con el respaldo de la directiva o gerencia general para que se desarrolle dicho plan, quiénes establecen las políticas y funciones de la empresa, con respecto a la parte de recursos humanos, se estarían usando los procesos de selección, entrevista individual, pruebas de personalidad que evalúan las aptitudes que tiene la persona respecto a su desempeño en una determinada área o departamento dentro de la organización, además de incluir capacitaciones constantes con información actualizada en base al producto o servicio y complementarlos con otros elementos que ayuden a fomentar y mantener un buen entorno laboral que marque una tendencia o sea sinónimo de ejemplo con aquellas empresas que trabajen con capital humano.

- 3.1.2. Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos.

El planteamiento en este punto es el fijar y definir las responsabilidades del colaborador y equipo de cada área o departamento teniendo en cuenta las cualidades del puesto de trabajo a desempeñar, designada por el director o jefe de la organización respectiva en fundamento a su criterio o por medio de recomendaciones que pueda recibir, teniendo en cuenta que es quién toma la decisión final, además de las herramientas a utilizar que sería la parte tangible o material de la empresa (equipos tecnológicos, muebles, etc.); en el caso del líder, sería de mi completo agrado si tuviese el siguiente perfil: que sea asertivo, comprensivo, solidario, de buen trato, carismático, de amplios conocimientos, de preferencia con alto grado de instrucción, expresivo, tolerante, ameno, democrático, respetuoso, maduro, dispuesto a recibir sugerencias u opiniones, buen manejo de grupo, alguien a quién se pueda acercar o acudir, sería como la persona idónea para ocupar el cargo y, por lo tanto, designar a alguien que tenga características similares, así como facilitar distintos medios para que se desenvuelva una buena y correcta comunicación, de esta forma se asegura el desempeño de los empleados.

- 3.1.3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.

La recomendación en este asunto es que está relacionado con el cliente interno y con lo que éste va a transmitir de forma espontánea hacia los demás mediante el trato o experiencia, es decir, con la percepción que se tiene del clima laboral y equipo de trabajo que en estos casos vendrían a ser los colegas o compañeros y por consiguiente de la gerencia general, es por eso que es importante que absolutamente todos se lleven bien, que logren complementarse entre ellos mismos, pero sobretodo que erradiquen el prejuizgamiento, ya que el concepto que se tiene de la persona respecto a su personalidad puede ser errónea y sin fundamento alguno y considerar la empatía como una gran virtud que es la capacidad para entender a los demás, entonces, partiendo de este punto, se puede brindar una buena calidad de servicio, resaltando los matices con los que cuenta cada individuo.

- 3.1.4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.

En base a lo observado, esto se centra en la prestación de servicios o producto a colocar en un determinado sector económico, la sugerencia es poner en práctica todo lo obtenido a través de la recopilación de datos en base a las preferencias del consumidor y tipos de cliente, creo que la palabra clave sería la innovación y los precios cómodos como un factor diferencial, como un plus que favorece de manera positiva a la empresa, que se verá reflejada en las ganancias, es más que todo un tema de logística y que lo determina la estructura de la empresa, con la finalidad de resaltar o hacerse notar dentro del mismo rubro, en cuanto a la misión y visión establecidas en la organización, emplear también el uso del marketing en todas las formas posibles.

- 3.1.5. Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.

Me parece que está más enfocado en la utilización de procedimientos confiables para la evaluación del personal, mi recomendación es que por medio de estas herramientas se podría medir el grado de satisfacción laboral pero con resultados precisos y anónimamente para determinar los alcances en cuanto al desempeño de cada persona y grupo de trabajo, ya que va a depender directamente de la percepción que cada colaborador tenga del entorno en el cual se desenvuelve y su impacto en el cumplimiento de las responsabilidades previamente establecidas por la persona a cargo y que está sujeta al criterio de la empresa, recordando que dicho cumplimiento se refleja en la parte externa, es decir, en lo que se ofrece al cliente.

- 3.1.6. Buscar la participación y compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.

El consejo en este tema es promover la motivación del personal a través de premios que pueden ser reconocimientos por la buena labor desempeñada o incentivos económicos, que consisten en el aumento de sueldo, cumpliendo con los pagos o entregando una cantidad extra de dinero, también en la posibilidad de hacer línea de carrera, la flexibilidad con los horarios de trabajo, programar días libres siempre y cuando no desestabilice el horario del equipo, sometida a criterio de evaluación o realizando paseos de confraternidad, en el cual se permita las actividades de recreación, esto hace que el estrés y tensión del

trabajo disminuyan considerablemente, con el objetivo de promover la integración y lograr que se mantenga con el transcurrir del tiempo.

3.1.7. Los defectos han de ser origen de soluciones.

La consideración es más que todo por problemas generados por un bien tangible o producto y los conflictos que se producen dentro del equipo de trabajo, en el cual existen discrepancias, ya que no siempre se va a llegar a acuerdos favorables o de imparcialidad, pueden haber infinidad de dificultades, son factores de gran consideración y tomados como deficiencia, detectar el punto de quiebre y posterior a ello, buscar diferentes alternativas de solución que se enfocan más en la debida comunicación, ya que esto perjudica o favorece al equipo de trabajo, otra forma es usando la retroalimentación de manera asertiva, dando comentarios constructivos y viceversa, que contribuyan a mejorar y subsanar estos puntos, convocar reuniones de forma periódica, elaborar encuestas anónimas, así como resaltar en todo momento los valores de la empresa e incluir el uso de FODA, una manera rápida y sencilla de poder determinar los déficits y tratarlas a tiempo.

3.1.8. El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo en la empresa.

La sugerencia es que la estructura de la empresa debe ser bastante sólida y consistente, donde el enfoque central sea en la directiva, para luego hacer que las responsabilidades sean compartidas y distribuidas entre el personal a cargo, que se posibiliten canales para el desarrollo de un buen diálogo, a través de personas que inspiren un alto grado de confianza, con capacidad de discernimiento, que disponga de habilidades en cuestión de relaciones interpersonales, con el objetivo de hacer que el colaborador se sienta cómodo y motivado en su puesto de trabajo, mostrar énfasis e interés en la parte emocional de la persona, se cuenta con toda la información al alcance, es momento de poner en práctica todos esos conocimientos adquiridos mediante el material de apoyo, consultando a especialistas en el tema, las experiencias que tiene cada uno, es tomar las acciones correspondientes, cada pequeño aporte cuenta cuando se tiene toda la intención de dejar un buen legado, una buena impresión, todo es un proceso y los resultados se verán reflejados en el transcurso del tiempo.

3.2. Desarrollo de experiencias

✓ Clima organizacional

Respecto a este punto, el clima laboral estuvo repleto de hostilidad, mal trato, autoritarismo, tenían su propia cultura organizacional, es decir, su propia manera de relacionarse, por lo tanto, era como una especie de costumbre que se trate así al nuevo personal, más entre los mismos compañeros, había un grado alto de confianza y amistad, un buen entendimiento, etc.

Lo que recomendaría aquí sería realizar un test anónimo sobre el clima laboral o en todo caso designar a alguna persona responsable que no haya pertenecido al área en la cual se desarrolla el problema, esto para evitar una especie de favoritismo, buscar un mediador quizás, para que pueda ofrecer algún tipo de solución o trate de poner paños fríos a los inconvenientes presentados.

✓ Satisfacción laboral

Esto tiene más que ver con la parte emocional, decaimiento, desánimo, desarrollas tu trabajo por compromiso, más no porque tengas la iniciativa de hacerlo, donde lo único que te queda es aparentar, te genera hasta sentimiento de culpabilidad porque incluso puedes llegar a cuestionarte sobre tu forma de ser, es decir, dudas de ti mismo, de tu capacidad, es una sensación bastante terrible y no por la falta de autoestima, sino de la percepción del ambiente.

La solución aquí sería conversar de estos temas con la familia, amigos cercanos o simplemente acudir a un especialista, en ambos casos para que brinden distintas opiniones asertivas y sobretodo que uno sienta el respaldo, que no sea motivo de desestabilidad emocional, que todo va a estar bien y que estas cosas al final se pueden superar para luego continuar con las actividades y volver a sonreír.

✓ Atención al cliente

En cuanto a prestación de servicios fue regular, puesto que, había ocasiones en las cuales se juntaban los turistas nacionales y extranjeros, los programas educativos o las visitas planeadas en un determinado turno de la mañana, además de contestar correos y llamadas.

Lo que sugeriría en este punto es la contratación de más personal o en todo caso separar los distintos medios de comunicación por los que se brinda la atención para el completo agrado del usuario.

CONCLUSIONES

Ante lo expuesto en el presente informe, en base a la teoría utilizada para la comprensión del tema que tiene como objetivo el clima organizacional y satisfacción laboral, se concluye con dar respuesta a la formulación del problema.

- ✓ El clima organizacional se refiere a los elementos que se encuentran en un puesto de trabajo de una determinada empresa u organización, es decir, es la percepción que se tiene sobre las condiciones del entorno en el cual se desenvuelve el colaborador con el equipo de trabajo, y que va a influir en el cumplimiento de las funciones a desarrollar, si bien el organismo tiene buen prestigio y ofrece un buen salario, no hubo integración con el grupo, persistió un inadecuado vínculo que se mostró a través de la hostilidad, voz de mando y comentarios sarcásticos.
- ✓ La satisfacción laboral es la sensación que tiene el empleado del lugar de trabajo, que está relacionado con las creencias y emociones de la persona, es la impresión basada en las expectativas que se genera en sí mismo sobre lo que espera obtener y lo que recibe a cambio, que influye considerablemente en el cumplimiento de las labores, de modo que, es un asunto en el cual la dirección o gerencia general debe prestar la debida atención, no obstante, existió un gran descontento en el subordinado novato, puesto que, se sintió anímicamente mal y con sentimiento de culpa.
- ✓ La atención al cliente consiste en los elementos usados dentro de un área o departamento de un organismo determinado para el servicio al usuario, brindando apoyo, orientación o instrucciones respecto a sus requerimientos, este concepto se aplica en distintos rubros empresariales, clasificadas en públicas o privadas, sin embargo, éstas no se cumplieron en su totalidad, puesto que, se acercaban grandes cantidades de turistas y no se daban abasto, además de la recepción de llamadas.
- ✓ El museo es el sitio donde se exponen piezas de manera permanente y que es visitado por turistas nacionales o extranjeros, son bienes tangibles que relatan la historia de la humanidad, pueden ser culturales, artísticos, o religiosos, éstos, además son objeto de constante estudio, custodiados por especialistas en la materia, utilizando los métodos correspondientes para su respectivo mantenimiento, para ello, se emplean diferentes herramientas para la adecuación del espacio, como es el caso de la iluminación, la capacidad de carga, el uso del marketing, textos de lectura, en vista a todo lo mencionado, el recinto cuenta con las condiciones fundamentales para formar parte de la actividad turística.
- ✓ El Sistema de Gestión de calidad son los objetivos básicos dispuestos por la dirección y que sirven como aporte para la mejora en la parte interna de las organizaciones que tengan a su cargo capital humano, ya que es trascendental.

RECOMENDACIONES

- ✓ Hacer entender a las organizaciones o empresas que cuentan con capital humano que, las primeras personas a las que se debe de cuidar y prestar más atención son a sus mismos empleados, quiénes, de manera espontánea, lo transmitirán a los clientes.
- ✓ Contratar personal por medio tiempo, con la finalidad de cubrir todas las funciones que requiere el puesto, así como el apoyo durante el turno establecido.
- ✓ Designar a una persona como supervisor(a), que cuente con experiencia en el área, que sea imparcial, con capacidad de la empatía y que jamás haya sido parte de la organización.
- ✓ Contar con capacitaciones de manera constante y permanente, ya que esto permite adquirir nuevos conocimientos respecto al puesto de trabajo, que pueden ser brindados dentro de la empresa.
- ✓ Motivar a los colaboradores entregando un reconocimiento como el empleado del mes, al cual se le pueda dar ciertos beneficios en el trabajo.

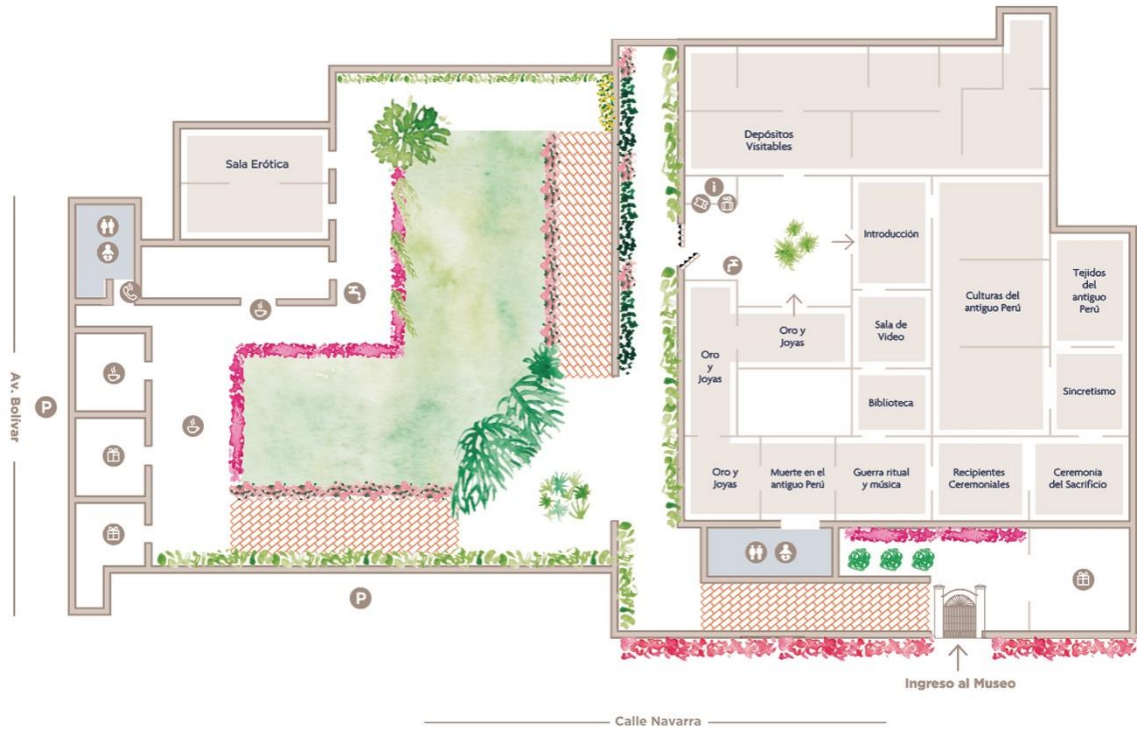
GLOSARIO

- ❖ **Atención al cliente:** son los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta.
- ❖ **Capital humano:** potencialidad productiva de las personas de una empresa en función de su educación, formación y capacidades.
- ❖ **Estrategia y planificación:** cómo se refleja la calidad total en la estrategia y objetivos de la compañía.
- ❖ **Feedback:** realimentación o retroalimentación. Es la reacción, respuesta u opinión que nos da un interlocutor como retorno sobre un asunto determinado, puede ser negativo que ayuda a mantener el equilibrio en un sistema, contrarrestando y regulando las consecuencias de ciertas acciones o positivo, es aquel donde el sistema crece o evoluciona hacia un nuevo estado de equilibrio.
- ❖ **Gestión del personal:** cómo se libera todo el potencial de los empleados de la organización.
- ❖ **Impacto de la sociedad:** cómo percibe la comunidad el papel de la organización dentro de ella.
- ❖ **Liderazgo:** como se gestiona la calidad total para llevar a la empresa a la mejora continua.
- ❖ **Recursos:** cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.
- ❖ **Recursos humanos:** es el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.
- ❖ **Resultados del negocio:** cómo la empresa alcanza los objetivos en cuanto el rendimiento económico previsto.
- ❖ **Satisfacción del cliente:** cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.
- ❖ **Satisfacción laboral:** es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- ❖ **Satisfacción del personal:** cómo percibe el personal la organización a la que pertenece.
- ❖ **Sistemas de calidad y procesos:** cómo se adecúan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo M. J., J. M. Peiró (1996). Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. J. Peiró y F. Prieto, eds. Madrid, España: Síntesis.
- Cortés J. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001 : 2015). Málaga, España. ICB. S. L.
- De Castro A. (2014). Comunicación Organizacional. Técnicas y Estrategias. Bogotá, Colombia: Universidad del Norte.
- Gan, F., Berbel G. (2007). Manual de recursos humanos. Barcelona, España: UOC.
- García M. (2011). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Málaga, España: IC.
- García E. (2014). Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. España: Paraninfo S.A.
- Huerta M. (2005). Museología e Historia del Arte. Lima, Perú: Programa Especial de Profesionalización a distancia (UIGV)
- López A. (2016). Plan de recursos humanos. Madrid, España: ESIC
- Martínez M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Noboa Alejandro (2019). Especialidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Recuperado de <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>.
- Pavia I. (2012). Comunicación en las relaciones profesionales. Málaga, España: IC.
- Prado, J. (2014). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México D.F., México: El manual moderno S.A. de C.V.
- Pérez I., (2016, 9 de mayo). ¿Qué es museo? Nueva Museología. Recuperado de <https://nuevamuseologia.net/que-es-un-museo/>
- Pérez V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España: Ideaspropias.
- Ruiz P., Alcalde J., Landa J. (2005). Gestión clínica en cirugía: ARÁN.

ANEXOS



Leyenda

- Información
- Venta de Tickets
- Custodia
- Café/Restaurant
- SS-HL
- Cambiador de bebé
- Fuente de agua
- Tiendas
- Estacionamiento
- Teléfono público
- Rampa