



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO HOTELES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

BENITES FRANCO, JESSICA PAMELA

ORCID: 0000-0003-4087-5250

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Equipo De Trabajo

AUTORA

Benites Franco, Jessica Pamela

ORCID: 0000-0003-4087-5257

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Estudiante de Administración Chimbote, Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Hoja de firma del jurado y asesor

Morillo Campos Yuly Yolanda

Presidenta

Limo Vásquez Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar

Miembro

Centurion Medina Reinerio Zacarías

Asesor

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios por su infinito amor, por las oportunidades que me brinda y por darme fuerza a seguir adelante pese a diversas dificultades, sobre todo a darnos salud y a guiarme por el buen camino.

Gracias a la universidad por ser parte de mi formación académica y en especial para mis docentes que con mucha dedicación y esfuerzo nos brindaron sus conocimientos, formándonos buenos profesionales.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre por ser mi moto a seguir adelante y que siempre me enseñó que los logros no son fáciles, que si se aspira a un logro en la vida se debe de esforzar y luchar cada día por ese propósito, que nada es fácil y que la satisfacción es más grande mientras más duro sea el esfuerzo.

A mis hermanos José, Fabiola y Angie que son el motivo a seguir adelante cumpliendo con cada objetivo, por brindarme toda su confianza y apoyo incondicional, motivándome en cada etapa de mi vida.

Resumen

En la actualidad las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del rubro hoteles, muestran ciertas falencias en la gestión de calidad, porque no se ha venido trabajando de manera conjunta y esto impide que exista un buen clima laboral, generando que la empresa no cumpla con el logro de los objetivos impidiendo el desarrollo de esta. El objetivo de esta investigación fue describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima laboral de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental – transversal. La técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario en escala nominal que se aplicó a los 81 representantes de las organizaciones en dicho rubro. Como resultados tenemos que el 91,4% de los representantes manifestaron tener edad entre 31 y 50 años; 38,3% de ellos mencionaron que las empresas acogen entre 1 a 5 colaboradores; el 49,4% señalaron que el rendimiento del colaboradores es evaluada mediante la observación; el 63,0% de los representantes mencionaron que en la empresa miden el clima laboral mediante el buen desempeño de sus colaboradores. Dentro de las conclusiones en el rubro hotelero se evidencia que en su mayoría no existe un buen clima laboral ya que los trabajadores realizan sus actividades individualmente sin tener en cuenta los objetivos de la empresa; asimismo, no existe una buena gestión porque no miden el desempeño mediante una evaluación si no solo mediante la observación y no es lo correcto.

Palabras clave: Clima laboral, estrategias, gestión de calidad.

Abstract

Currently, Micro and Small Businesses (MYPES) in the hotels category show certain shortcomings in quality management, because in many of them they do not work together, this prevents a good working environment, causing the company not to comply with the achievement of the objectives and preventing the development of it. The objective of this research was to describe the main characteristics of quality management with the use of the work climate of micro and small companies in the category of hotels in the city of Huaraz, 2018. The methodology was quantitative, descriptive, and the design was not experimental - cross. The technique was the survey and the instrument was the nominal scale questionnaire, which was applied to the 81 representatives of the organizations in this area. As results we have that 91.4% of the representatives declared to be between 31 and 50 years old; 38.3% of the representatives mentioned that the companies host between 1 to 5 collaborators; 49.4% indicate that employee performance is evaluated through observation; 63.0% of the representatives mentioned that in the company they measure the work environment through the good performance of their collaborators. In the hotel sector, it is evident that most of them do not have a good working environment since workers carry out their activities individually without taking into account the objectives of the company; Likewise, there is no good management because they do not measure performance through evaluation, but only through observation and it is not ideal, because standards are not met.

Key words: Work environment, strategies, quality management.

Contenido

1. Título de la tesis	i
2. Equipo De Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	7
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra:.....	26
4.3 Definición y operacionalizacion de variable e indicadores	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos.....	33
V. Resultados.....	34
5.1 Resultado.....	34
5.2. Análisis de Resultado.....	38
VI. Conclusiones	49
Aspectos complementarios.....	50
Referencias bibliográficas	51

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.	34
Tabla 2 Características de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.	35
Tabla 3 Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.	36
Tabla 4 Característica del clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018	37

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad	69
Figura 2. Genero	69
Figura 3. Grado de instrucción	70
Figura 4. Cargo que desempeña	70
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	71
Figura 6. Tiempo de permanencia en la empresa	71
Figura 7. Número de trabajadores en la empresa.....	72
Figura 8. Ingreso mensual promedio de la empresa	72
Figura 9. Constitución de la empresa.....	73
Figura 10. Personas que trabajan en su empresa	73
Figura 11. Objetivo de la creación de la empresa.....	74
Figura 12. Implementación de soluciones para los problemas en la empresa	74
Figura 13. Implementación de mejora para la empresa	75
Figura 14. Medición de los resultados obtenidos en la empresa	75
Figura 15. Verificación del rendimiento de los trabajadores.....	76
Figura 16. Factores que generan calidad en el servicio.	76
Figura 17. Identificación de un buen clima laboral	77
Figura 18. Evaluación del compromiso del trabajador con la empresa	77
Figura 19. Evaluación de lealtad a los trabajadores hacia la empresa	78
Figura 20. Beneficios de la integración en la empresa	78
Figura 21. Estrategias para que los trabajadores puedan solucionar los problemas de la empresa.	79
Figura 22. Beneficios de las políticas y reglamentos de la empresa.....	79
Figura 23. Tener en cuentas las opiniones de los trabajadores	80
Figura 24. Incentivo por las buenas labores que desempeñan	80

I. Introducción

Cuatrecasas & Gonzales (2017) Afirma que en la actualidad todas las personas que adquieren algún producto o servicio siempre buscan que sea de calidad y dado que existe una gran cantidad de ofertantes estos siempre elegirán al que mejor satisfaga sus necesidades, se puede entender a la gestión de calidad como a un conjunto de toma de decisiones el cual se debe tomar en la empresa para el logro de los objetivos, gestión se refiere a la persona que está liderando una empresa y calidad al producto o servicio que brindaran que sea con el objetivo de lograr que el cliente vuelva por lo bien que se le ha tratado durante su visita. El interés por el tema clima laboral es motivo por el que en la ciudad de Huaraz los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas no le dan tanta importancia en tener un buen clima laboral, ya que ignoran el comportamiento de sus trabajadores, no le dan importancia a la igualdad, al liderazgo, a la buena relación, no reconocen al mejor trabajador y por ende no existe una buena motivación. De la misma manera no tienen en cuenta las características de la gestión de calidad en las MYPES el cual es parte fundamental para la organización.

La gestión de calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto, que involucra a todos los que trabajan en una organización, el cual busca mejorar la calidad en los productos que ofrecen y en todos los aspectos de la empresa como, buena presencia, trabajadores que estén bien calificados y la rápida atención al cliente. La gestión de calidad se ha impuesto como una condición para aplicar diferentes estrategias al momento de realizar algún proceso dentro de la empresa, para que de esta manera se pueda lograr el éxito empresarial. (Cuatrecasas & Gonzales, 2017)

Pues, por otro lado, según Gutiérrez (2015) menciona que la gestión de calidad también es conocida como filosofía de mejora continua donde indica que la calidad se debe “respirar” y que siempre se debe buscar su mejora de una forma repetitiva por iniciativa de todos los miembros de la organización, el clima laboral forma parte de la calidad ya que los gerentes están en constante trabajo en equipo tienen que tener una buena comunicación y depende mucho de ellos si este cambio ayude a mejorar la calidad del bien o servicio.

Según, Simetrical (2017) a nivel internacional, en los últimos años el clima laboral en México ha dejado mucho que pensar, pues en el 2013 se observó en diferentes medios que los mexicanos estaban por encima de cualquier otro país a nivel internacional, se sentían insatisfechos en su área de trabajo, tan solo el 12% estaba conforme con su trabajo, normalmente al ambiente de trabajo lo ven como cualquier cosa, así mismo en el año mencionado se reveló que los millonarios sí valoran el clima laboral como la forma más importante de una empresa. Se dice en esta revista que las próximas generaciones están concientes del clima laboral y cómo impacta en los trabajadores. Hoy en día mayormente los colaboradores conviven en el trabajo, es por ello que se necesita de un buen clima laboral, pues compartir momentos con personas que no aportan en la mejora de la organización, hace que uno se aparte del grupo de trabajo, esto traerá como consecuencia el incumplimiento de los objetivos tanto individuales como organizacionales.

A nivel nacional en el Perú Stokoe (2018) indica que la mayoría de las personas dentro del trabajo intentan llevarse bien, es más cuando uno no está de acuerdo con algo o alguien se usan palabras con un lenguaje corporal indicado, incluso un buen

ritmo en la forma de expresarse, esto se realiza para no perder la comunicación y para tener un buen compañerismo. También en dicha revista menciona que si tienes a tu jefe de amigo, no pienses que podrás hacer lo que quieras, pues, es peor aun cuando te exige cosas nuevas dentro de la empresa por la confianza que se tienen, el comercio (2017) menciona que en el peru actualmente existen empresas que no tienen motivados a sus trabajadores y por ende no existe un buen clima laboral, el 85% de los trabajadores indican que tienen grandes diferencias con sus compañeros de trabajo, pues esto es un mal para la empresa ya que si no existe un buen clima laboral no habra triunfos empresariales.

En la actualidad, la gestión de calidad es un tema que junta a todas las empresas nacionales, esto es motivo por el que las empresas se encuentran en constante competitividad y buscan ser mejores dentro de su rubro con la finalidad de obtener mejores resultados, el clima laboral y la gestion de calidad forman parte del bien o servicio que se le brinda al cliente, pues un buen ambiente de trabajo va dar pie un servicio de calidad.

En la ciudad de Huaraz es necesario que las empresas deben de tener en cuenta la moticación de los trabajadores, ya que esto influira en el ambiente de trabajo, en el comportamiento de los trabajadores y por ende en la actitud que van a transmitir frente al cliente.

Martínez (2016) indica que la cultura organizacional es uno de los factores que integra a todas las organizaciones y por la tanto es uno de los sistemas determinantes en la eficacia del recurso humano; de ellos depende la aceptación de los niveles de productividad y clima laboral en el que se concretan los objetivos propuestos. Los

diferentes tipos de organización poseen sus propias tradiciones, cultura, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, climas de trabajos propios de ellas. El clima organizacional en los hoteles se ha visto afectado por diferentes motivos ya que la eficiencia por parte de los trabajadores no es buena, motivo por el cual se tiene que mejorar el servicio, el clima organizacional puede ser un obstáculo o un vínculo para el buen desempeño de los trabajadores en los hoteles, es la expresión personal que los trabajadores, gerentes o dueños tienen acerca de la forma de trabajo.

Hoy en día se observa que los trabajadores de las empresas están en constante contacto con el cliente, por ende, se puede decir que es el más importante de la organización, para poder asegurar que este reciba la mejor atención y de tal manera viva una experiencia agradable, y así fidelizarlo, es por ello que se busca que los trabajadores convivan en un ambiente saludable con sus compañeros, es decir, compartir un adecuado clima laboral.

Martínez (2017) comenta que toda empresa presenta exigencias de acuerdo con los lineamientos que los rigen, toda organización es creada para cumplir diferentes logros y objetivos que no se pueden cumplir de manera individual, todo trabajo necesita de una buena comunicación, un mal o buen clima organizacional tendrá consecuencias negativas o positivas, en particular se necesitara el apoyo de todos los miembros de la empresa para tener una buena gestión y productos de calidad.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente. ¿Cuáles son las principales características gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Así mismo para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. Nombrar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica porque nos permitió dar a conocer las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Esta investigación nos permitió tener más conocimiento respecto al clima laboral y que tan importante son para las organizaciones, de tal manera poder determinar si los hoteles están desarrollando de manera óptima las relaciones entre los colaboradores generando el clima laboral adecuado.

De la misma manera la presente investigación sirvió como referencia para las investigaciones futuras que deseen profundizar más el tema gestión de calidad con el

uso del clima laboral, teniendo en cuenta que las publicaciones se muestran en un contexto donde más Mypes son la base de la economía en el país.

La metodología de la investigación fue de diseño no experimental transversal porque no se alteró la variable de gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, solo se observó tal como se da en la realidad sin realizar ninguna modificación para dicho estudio, fue transversal porque se obtuvo la información en un tiempo determinado y fue descriptivo porque describió la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles. La población muestral fue de 81 micro y pequeñas empresas, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, además se incluyó el uso del programa SPSS v25 para el procedimiento de los datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Los resultados de la investigación que poseen más relevancia son el 91,4% de los representantes manifestaron tener edad entre 31 y 50 años; 38,3% de los representantes mencionaron que las micro y pequeñas empresas acogen entre 1 a 5 colaboradores; el 49,4% manifestaron que para verificar el rendimiento de sus colaboradores, lo realizan mediante la observación; el 63,0% de los representantes mencionaron que en la empresa miden el clima laboral mediante las actividades individualmente.

Dentro de las conclusiones en el rubro hotelero se evidencia que en su mayoría no existe un buen clima laboral ya que los trabajadores realizan sus actividades individualmente sin tener en cuenta los objetivos de la empresa; asimismo, no existe una buena gestión porque no miden el desempeño mediante una evaluación si no solo mediante la observación y no es lo correcto.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

Aguilar (2016) en su tesis *Trabajo en equipo y clima organizacional* presentado por la Universidad Rafael Landívar, para optar el grado de licenciado, tiene como objetivo principal determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo; el instrumento empleado son las encuestas; se llegó a la conclusión que el trabajo en equipo está relacionado al clima organizacional , el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

Joubert (2015) en su tesis *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén* presentado por la universidad Nacional de Quilmes, para optar el título de magister, tuvo como objetivo principal Conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de sistemas de gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Neuquén, la investigación fue de nivel descriptivo y tipo cuantitativo, el instrumento empleado fue la encuesta , se llegó a la conclusión que es necesario realizar grandes esfuerzos orientados a la sensibilización de los propietarios y gerentes de hoteles sobre los SGC, debido a que poseen escasos conocimientos acerca de ellos.

Espinoza (2017) en su tesis *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente , en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte* presentado por la universidad Peruana Unión, para optar el grado de licenciado en

educación, tiene como objetivo general Determinar si el clima organizacional y el liderazgo son predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte; la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo , correlacional y analítico; el instrumento empleado fue la encuesta. La muestra estuvo constituida por 60 docentes. Se llegó a la conclusión que el clima organizacional y liderazgo transformacional son predictores del desempeño del docente.

Nacionales

Tello (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro hoteles del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu* presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las Mypes del sector servicios rubro - hoteles del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu. La investigación fue tipo cuantitativa, con un nivel no experimental – transversal; se utilizó una muestra a 12 Mypes de una población de 22, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión que los hoteles del Distrito José Crespo manifestaron que si tienen conocimiento del término de gestión de calidad, la gran mayoría utiliza como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores y les sirve para la contribución o mejora de sus empresas.

Doroteo (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque de Neuromarketing, rubro hoteles en el distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, departamento de Pasco*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote para optar el grado de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal Determinar la influencia de las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque de Neuromarketing de las Mypes del rubro hoteles en el distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco. La investigación fue de nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, de tipo cuantitativo, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la conclusión de las características de gestión de calidad en las mypes rubro hoteles, las empresas poseen misión, visión, valores y estas aplican la mejora continua siguiendo el plan de negocios y utilizando las herramientas de gestión administrativa.

Venturo (2016) en su tesis *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado*, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado de contador, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado, la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y descriptiva, para llevar a cabo se tomó la población de 12 representantes de las MYPES, el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que las mypes consideran que son importantes las capacitaciones para la rentabilidad de la organización.

Pacheco (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa*, presentado por la Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, la investigación se desarrolló del tipo descriptivo, no experimental, transversal, el instrumento fue el cuestionario, para obtener la información se realizó a 7 mypes. La cual se concluyó también que el 100% de las MYPES encuestadas realizaron un plan de negocios para entrar al rubro ello para conocer si este negocio era rentable y un buen generador de ganancias.

Cabanilla (2016) en su tesis *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel fundador, Arequipa*, presentado por la Universidad Nacional de San Agustín para optar el título de licenciada en turismo, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel el Fundador. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño es no experimental – transversal, con una población de 15, con el instrumento de cuestionario. Se concluyó que la variable del clima organizacional está en un nivel regular, esto quiere decir que el ambiente interno de la organización no es el adecuado, los resultados nos indican que no hay supervisión constante al personal, las normas y reglas de la institución no son claras, no hay iniciativa para la solución de problemas, poca comunicación entre compañeros y la información no llega en el tiempo oportuno.

Locales

Gomez (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del*

distrito de Chimbote, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración , tuvo como objetivo general, determinar las principales características la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote. La investigación fue cuantitativa- descriptiva, de diseño no experimental - transversal, para obtener la información se realizó una encuesta a 15 Mypes, el instrumento fue la encuesta. Se llegó a la conclusión que los Micro empresarios delegan funciones, promueven el aprendizaje, incentivan a sus colaboradores mediante el reconocimiento de logros y han mejorado con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

Lozada (2019) en su tesis *propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia*, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciada en administración, tuvo como objetivo incorporar las mejoras en los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter por la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz. La investigación fue diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo de tipo cuantitativo; la población fue 34 Mypes, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión que es importante para las empresas hoteleras es el continuo desarrollo mediante la formación hotelera brindando una visión detallada de cómo llevar a cabo una dirección y gestión de los establecimientos necesarios para una buena gestión de calidad.

Salazar (2017) en su tesis *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del gobierno regional de Ancash_ sede Huaraz* presentado por la Universidad César Vallejo, para optar el grado de magister, tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre clima organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del gobierno regional de Ancash- sede Huaraz ; la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel no descriptivo; Se empleó como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo constituida por 21 trabajadores; se llegó a la conclusión que es muy importante que los trabajadores del gobierno regional perciban un buen clima organizacional para la mejora de sus labores , mientras mejor lo perciban mejores serán los resultados de productividad y satisfacción del personal.

Saenz (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz*, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing mix de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos-distrito de Huaraz. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal, para obtener la información se realizó a 14 gerentes, el instrumento fue el cuestionario. Se llegó a la conclusión que en el tema de gestión de calidad en el rubro alojamientos algunas veces identifican sus potenciales consumidores, crean estrategias para la mejora de su empresa, establecen planes y herramientas para mejorar la calidad en su hospedaje.

2.2. Bases teoricas de la investigacion

Micro y pequeñas empresas

Sunat (2018) indica que es la unidad económica el cual está constituida por una persona natural o jurídica, es decir, empresa como cualquier forma de organización que tiene como objetivo desarrollar productos o servicios en transformación y comercialización el cual se consideran un factor muy importante en la economía, a nivel nacional e internacional las mypes ha tenido diferentes evoluciones, ayudo a diferentes familias a salir adelantes con negocios pequeños y en el transcurso del tiempo se ha expandido y crecido de manera impresionante.

Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Según la propiedad: se encuentran los siguientes

Empresa privada: son propietarios particulares.

Empresa pública: está controlado por el estado.

Empresa mixta: intervienes el sector público y privado.

Empresas de propiedad social: los propietarios son los propios que laboran en él y los fondos van para el estado.

Cooperativas: integrada por aportaciones de socios cooperativistas similar a la sociedad anónima.

Características de las micro y pequeñas empresa.

El crecimiento de esta se diferencia de la mediana y grande empresa porque a menudo va creciendo y es más fácil de controlar ante los problemas que se presenten, requiere una mayor organización del personal y de los recursos financieros ya que como es pequeña de un cerrar de ojos todo puede desaparecer, se utiliza mano de obra directa, aunque en muchos casos requiere de autenticación de técnicas, tienen la capacidad de entrar a todo el mercado, los gastos que implican son menores al resto porque, por la menor capacidad de empleados, en muchos casos estas pequeñas empresas se constituyen en familia pocas veces son con personas desconocidas.

Gestión de calidad.

Camisón, Cruz , & González (2014) indican que la gestión de calidad es un álbum de técnicas o formas de guiar una gestión de manera correcta para la atracción de los clientes.

Una buena dirección de calidad que este bien plasmado en un control estadístico de procedimientos inicia por una de las partes de la gestión, esto es debido a que en la actualidad lo que se encuentra en el mercado ya sean productos o servicios, están obligados a que forme parte de ellos la calidad asegurada por el siguiente motivo: Existe una gran variedad de competencia y esto exige un nivel exagerado de calidad para que puedan tener aceptación en el mercado.

Gestión de calidad total.

Cuatrecasas & Gonzales (2017) afirma que calidad se esparce a toda empresa en general, es decir, a su crecimiento conceptual y en sus metas. En realidad, no es tan solo una característica de la gestión de calidad si no embarca a toda la empresa, la gestión es por parte del gerente pues la calidad se convierte en calidad total que no solo es el producto, procesos, métodos, medios de producción si no todo el personal que trabaja dentro de la organización. La calidad total es una filosofía que busca la ventaja competitiva, y la satisfacción de todos en general se practican aspectos como la mejora continua, el trabajo en equipo y finalmente el auto mantenimiento.

Beneficios de la gestión de calidad.

Según Cuatrecasas & Gonzales menciona que generan una buena atención de calidad o el producto es de calidad estos son los siguientes beneficios:

Generar mayor eficiencia: las empresas que tienen una gran ambición tienen como objetivo maximizar la calidad, eficiencia de los procedimientos. Forman procesos para que todos los trabajadores sigan con el propósito de que todos los procedimientos sean efectivos.

Estimula la moral de los empleados: todos los procesos dentro de la organización están bien establecidos con éxito y busca que los colaboradores estén bien motivados y satisfechos.

Ofrece reconocimiento internacional: la ISO 9001 exige requisitos para el crecimiento, es una marca a nivel mundial, todas las organizaciones lo que buscan es

ser conocidos y el anhelo de cada uno de ellos es exportar sus productos pues si se practica esta estrategia así lo será.

Mejora la gestión de procesos: los altos gerentes observan que procesos son recomendables para la empresa mediante la documentación de análisis esto ayudara a eliminar el riesgo de cualquier proyecto que se pueda generar mediante el costeo realizado.

Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente: se refiere a la mejora continua donde indica que todos los productos deben ser de calidad, mencionan como se deben satisfacer las necesidades del cliente.

Clima laboral.

Joan & Martinez (2014) indican que el clima laboral nos guía al buen rendimiento y eficacia dentro de la empresa, si los trabajadores se encuentran motivados se sentirán identificados con los objetivos organizacionales logrando conseguir las metas propuestas. La buena comunicación de los trabajadores, la ayuda que reciben los trabajadores por parte del gerente y los valores de la empresa son partes fundamentales del clima organizacional, dichos autores indican que los componentes más importantes a estudiar dentro de la organización son las condiciones, el espacio donde trabajan, la comunicación, la estructura organizacional, las motivaciones, la rotación de personal que es frecuente en una empresa que está pasando por un mal momento, todo lo dicho dentro del texto es el clima laboral esto influirá mucho en que tan exitosa puede ser la empresa.

Chiavenato (2014) afirma que el clima laboral es el espacio donde los trabajadores interactúan y se relacionan, por lo tanto, menciona que una de las principales características del clima organizacional es que es intermediario de las distintas responsabilidades que tiene cada trabajador dentro de la empresa, los valores que se practican forman parte fundamental porque es ahí donde se observará el grado de satisfacción, para poder conseguir una buena comunicación efectiva se necesita que cada uno de los miembros de la empresa se lleven bien como familia ya que el lugar de trabajo es la segunda casa de cada miembro.

Martínez (2016) indica que de todas las teorías que existen respecto al clima organizacional, el que ha demostrado mayor efectividad es la que utiliza las percepciones que los colaboradores tienen respecto a los procesos que se dan dentro de la organización y en el medio laboral. El clima laboral debe demostrar interacción entre todas las características tanto del trabajador como de la organización.

Características del clima laboral.

Ambiente físico: El clima laboral es el reflejo de la convivencia en la organización de todos los trabajadores, está determinado por un espacio físico en común por parte de todos los integrantes.

Ambiente social: en este caso el ambiente social es la socialización de los trabajadores entre todos los departamentos de la organización no importan el área sino la buena comunicación.

Comportamiento organizacional: Nos indica el proceso de cumplimiento de metas de cada área tanto organizacional como personal donde resalta la puntualidad y la productividad

Comunicación: En una organización lo que se intenta es tener una buena comunicación donde la confianza será la base fundamental, la amabilidad, el respeto, el buen trato a las personas, esto se realizará con el fin de tener un buen ambiente de trabajo y el logro de los objetivos generando mayores ingresos.

Pertenencia: “fomenta sensaciones de unión esto quiere decir que no solo atrae la participación de trabajar en grupo si no de pertenecer al mismo”.

Capacitación: “forma parte de la motivación de los trabajadores de la organización y por lo tanto pertenece al clima laboral, el fin de esto no es tan solo motivarlos, también está el propósito de capacitarlos para que obtengan conocimientos culturales y fortalezcan su capital de inteligencia”.

Evaluación: “las evaluaciones que se realizan en las organizaciones se dan en forma semestral y anual, se proponen ideas para la mejora de la empresa donde cada uno de los gerentes destacan las fortalezas de cada trabajador”.

Dimensiones del clima laboral.

Litwin y Stinger mencionan que son aspectos que se debe de tener en cuenta al momento de hacer un relevamiento del clima laboral en una organización. Por lo que las dimensiones explicarían el clima laboral actual de una organización, donde cada dimensión se va a relacionar con algunas propiedades (Navarro & Santillán, 2014)

Responsabilidad. Es el principio que tiene cada persona al momento de poder tomar una decisión en el trabajo, es conocer cuál es sus función y no tener la necesidad que le estén controlando.

Estructura. Es la apreciación que las personas tienen sobre las normas, funciones, limitaciones y procedimientos en la organización.

Recompensa. Es lo que el colaborador percibe por realizar bien su trabajo, por lo que puede ser una retroalimentación, oportunidades para desarrollarse profesionalmente, son medidas que la organización toma para motivar a sus colaboradores.

Identidad. Es sentirse un colaborador valioso de la organización, identificarse, ponerse la camiseta, sentirse orgulloso de los logros y si hay una dificultad tomarlo el problema como un desafío.

Comunicación. Es cuando en la organización los colaboradores actúan comunicativamente al momento de realizar sus funciones. Por la que se puede dar una comunicación verbal y no verbal.

Cambio y mejora del clima laboral.

Martínez (2016) El clima laboral tiene una gran influencia sobre las actitudes y conductas en las empresas, es decir, sobre el comportamiento de todos los miembros que laboran en dicha organización, es necesario reflexionar sobre el desempeño de los trabajadores porque el cambio que se desea implantar impactara mucho en toda la organización y la adaptación a estos cambios muchas veces trae consecuencias como renuncias inesperadas, el desarrollo organizacional va de la mano con el clima laboral

ya que forma parte de una estrategia global para el cambio y mejora de toda organización.

Ciclo (Deming,1989) Son instrumentos con la cual se puede describir como una planificación, por lo que nos favorece en el desarrollo de esta filosofía mediante procesos que son:

Planear: Se define el proyecto, por la cual también se define el problema para poder analizar porque es importante para poder definir los indicadores, basándonos de estrategias y la mejor manera para desarrollar es hacerlo en equipo, para que se puedan haber más ideas y de esa manera poder buscar una solución óptima para poder resolver mediante herramientas.

Hacer: En este ciclo se debe de implementar las soluciones al mismo tiempo efectuar los cambios planificados que ya pueden ser mediante gráficos para que pueda ir todo bien.

Verificar: En esta etapa se miden los resultados recopilando datos de control como también evaluando resultados como también se estandariza el mejoramiento efectuando los cambios, capacitando a los colaboradores, definiendo nuevas funciones y responsabilidades como también nuevas operaciones.

Actuar: Finalmente documentar la solución, resumiendo el procedimiento aprendido como son los procedimientos generales y específicos, contando con el momento adecuado para poder mejorar si es que hubiera algún problema.

Importancia del clima laboral.

Hernández (2015) nos dice que el clima laboral es una de las figuras más importantes para una empresa donde se puede definir como el grupo de condiciones psicológicas y sociales, que es la imagen de la empresa y que están asignadas netamente al esfuerzo de los trabajadores, esto de todas maneras incluye la identificación de los trabajadores con la empresa, es decir que tan comprometidos están, si realmente les importa o no el crecimiento organizacional, esto se conseguirá siempre y cuando se trabaje en equipo, con el clima laboral se puede observar y trabajar los niveles de conflicto, la motivación, etc. El trabajador pese que tenga todas las herramientas necesita sentirse parte del equipo, si se deja de lado es como si no formaran parte de la empresa, muchas veces el trabajador tiene un gran potencial en conocimiento el cual está apto para ocupar cualquier puesto, pero esto no se da debido a que el ambiente de trabajo no es de su agrado.

Hotel

Porto (2018) Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de turistas que se encuentran fuera de sus hogares, el termino hotel hace referencia a una “casa adosada” que normalmente tiene una cama, un baño, un armario y restaurante. Los hoteles o hospedajes se caracterizan por las estrellas que tienen este tiene un símbolo de la calidad que te brindan cuantas más estrellas tengan el servicio y la atención que dan es mejor.

Calidad en los alojamientos

Porto (2018) Cualquier turista al llegar a un alojamiento lo que busca es una buena atención esto define mucho a cada hospedaje, la limpieza, el orden, la rápida atención esto dependerá mucho del trabajo en equipo y del clima laboral ya que trabajar juntos implica tener una buena comunicación y buen ambiente de trabajo.

2.3 Marco Conceptual

Ambiente laboral

Se conforma por las instalaciones, el espacio, estructura y el tamaño la cual influye en los colaboradores hacia la organización.

Comportamiento organizacional

Es la manera como la persona se desenvuelve en una determinada área y de qué manera trata de socializarse con los demás para poder alcanzar los objetivos de la organización.

Compromiso organizacional.

Es cuando existe un buen clima laboral y los colaboradores se identifican con la empresa al cumplimiento de las metas y los objetivos trazados.

Cooperación.

Es la apreciación que tiene el colaborador, es el apoyo que se da mediante los directivos y los compañeros, la disposición de poder trabajar en equipo, tener una actitud competitiva a las necesidades de los demás.

Conflictos.

No se basa en la existencia de conflictos, si no de qué manera se pueden manejar, si en la organización les dan la libertad de poder solucionar los problemas y también puedan expresar sus opiniones.

Desempeño laboral

Es el nivel alcanzado por los colaboradores en el logro de las metas y objetivos trazados dentro de la empresa en un determinado momento.

Desafío

Es la medida en que la organización realiza la aceptación de riesgos para poder lograr con los objetivos establecidos.

Motivación

Es aquello que impulsa, estimula al colaborador para que pueda desempeñar mejor sus funciones para obtener mejor sus resultados dentro de los objetivos de la empresa.

Relaciones

Es la apreciación que el colaborador tiene, respecto a las relaciones interpersonales y personales, al ambiente de la empresa ya sea con los jefes o compañeros de trabajo.

III. Hipótesis

En la presente investigación Gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. No se planteó hipótesis porque es una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental transversal porque no se alteró la variable de gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, solo se observó tal como se da en la realidad sin realizar ninguna modificación para dicho estudio, fue transversal porque se obtuvo la información en un tiempo determinado y fue descriptivo porque describió la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, no hubo manipulación de la variable porque se encargó de observar y puntualizar tal como se presenta en la realidad (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2 Población y muestra:

Población:

Está conformado por los representantes de las 101 micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz (Anexo N° 5).

Muestra:

La presente investigación según la muestra se consideraron a los 81 representantes de las micro y pequeñas empresas que cuentan con licencia de funcionamiento autorizados por la municipalidad provincial de Huaraz (Hernández y Mendoza, 2018)

$$n = \frac{Z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Dónde:

- N = tamaño de la muestra.
- $Z = 1.96$ valor de la distribución normal.
- N = Población conformada por 101 MYPES en estudio.
- $E = 5\%$ de error muestral
- $p = 50\%$ de propietarios que practican financiamiento a corto plazo con gestión de calidad
- $q = 50\%$ de propietarios que no practican financiamiento a corto plazo con gestión de calidad.

$n = 81$ encuestas

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas encargadas de cumplir con los objetivos de empresa, asimismo dirigir y gestionar los recursos de la organización	Los representantes de las micro y pequeñas empresas cumplen con las siguientes características que son edad, género, cargo y tiempo en el cargo.	Edad	-18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años	Nominal
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Superior no universitario - Superior universitario	Nominal
			Cargo que desempeña	- Administrador - Dueño	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Nominal
Micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier gestión empresarial.	Son unidades económicas que tienen las siguientes características como los años de permanencia en el mercado, cantidad de trabajadores de acuerdo a como está constituido jurídicamente y si los trabajadores son familiares o no familiares.	Tiempo de permanencia de la empresa	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Nominal
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Nominal
			Ingreso mensual promedio	-Hasta S/52,500 - más de S/ 52,500 hasta S/595,000 - Más de S/ 595,000	Nominal
			Constitución de la empresa	-E.I.R.L - S.A.C - S.R.L -S.A.A	Nominal
			Personas que trabaja en la empresa	- No familiares - Familiares	Nominal
			Objetivo de la creación	- Generar ganancias Subsistencia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Es una herramienta que va a permitir a las organizaciones poder planear, ejecutar, evaluar y controlar las actividades para el desarrollo de los objetivos.	La gestión de calidad realiza implementación de mejoras, así mismo miden los resultados del desarrollo en la empresa, verificando el rendimiento de los colaboradores para que puedan brindar un servicio de calidad, de tal manera puedan cumplir con las expectativas del cliente.	Planteamiento de soluciones para los problemas en la empresa	- Determina soluciones. - Establece soluciones -Elabora un plan operativo.	Nominal
			Implementación de mejora	- capacitación al personal. - Nuevas estrategias - Establecer metas	Nominal
			Medición de los resultados durante el desarrollo	- recopilación de datos - Evaluación de actividades - Evaluación del pasado con el presente	Nominal
			Verificación del rendimiento de los colaboradores.	- La evaluación - La observación - Logros obtenidos	Nominal
			Factores que generan calidad en el servicio	- Atención al cliente - Trabajo en equipo - Instalación propia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Medición
Clima laboral	El clima laboral incide directamente en la satisfacción de los colaboradores de tal manera que si existe el clima favorable esto va a influenciar en el desarrollo de la empresa y por lo tanto en la productividad empresarial.	Un buen clima laboral en la empresa, va a permitir poder cumplir con los objetivos de esta, así mismo los colaborador se van a sentir identificados con la empresa demostrando lealtad, involucrándose con sus funciones, teniendo la confianza para poder tomar decisiones en beneficio de la empresa y de los colaboradores	Identificación del clima laboral	- Logros individuales - Actividades planificadas	Nominal
			Evaluación del compromiso de los colaboradores	- Lealtad - Integridad	Nominal
			Demostrar lealtad de los colaboradores	- Involucrándose con sus funciones - Interés por los logros. - Buscando soluciones.	Nominal
			Beneficios de integración en la empresa	- Clima favorable - Mejor orden	Nominal
			Estrategias que utiliza para que los colaboradores puedan solucionar los problemas	- Brindar información - Respetar opinión - Brindar confianza	Nominal
			Beneficios de las políticas y reglamentos	- Trabajo efectivo - Conocimiento de sus funciones	Nominal
			Incentivo para los colaboradores	- Reconocimiento - Incentivo económico - Descansos	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para poder conocer las características de la gestión de calidad con el uso de clima laboral, se obtuvo los datos mediante el cuestionario ya que se tuvo que obtener la información exacta para que puedan realizar y tabular las encuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

4.5 Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas que se indicaron anteriormente, se usó el siguiente programas, SPSS Statics 25, para ellos se llevó a cabo la presentación de tablas estadísticas dirigidos hacia los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018?	<p>Objetivo general</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018 - Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2018. - Nombrar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. - Describir las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018. 	Gestión de calidad con el uso del clima laboral	<p>Población: Estuvo conformada por 101 micro y pequeñas empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz.</p> <p>Muestra: la muestra se consideraron a los 81 representantes de las micro y pequeñas empresas que cuentan con licencia de funcionamiento autorizados por la municipalidad provincial de Huaraz</p>	La investigación fue de nivel descriptivo porque describió el clima laboral con el uso de gestión de calidad en los hoteles; de diseño no experimental transeccional porque no se alteró la variable y se obtuvo la información en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>

4.7 Principios éticos.

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos:

Beneficencia y no maleficencia, en este caso se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el presente estudio, reduciendo los posibles efectos desfavorables.

Justicia: los investigadores tuvieron que plasmar tal cual fue su aportación, respetando la información brindada para lograr la tranquilidad de los encuestados.

Integridad científica: se informó a las personas que participaron en la investigación sobre el propósito y la finalidad de la investigación que fue desarrollado con honestidad y justicia la cual se verá expresado en la investigación

Consentimiento informado y expreso: la información requerida a los representantes fue de uso académico para lo cual se les presento un consentimiento informado.

Honestidad: Fue necesario que el investigador haya ejercido un juicio razonable, sobre la equidad y la justicia.

Confidencialidad, se estableció que la persona es el fin y no el medio, por lo que se protegió a las personas que colaboraron mediante la confidencialización.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: para la realización de las encuestas y el material que se utilizó fueron las hojas de reciclaje para el cuidado del medio ambiente (Uladech, 2019).

V. Resultados

5.1 Resultado

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de los representantes	n	%
Edad		
18 a 30 años	00	00.00
31 a 50 años	74	91.40
51 a más años	07	08.60
Total	81	100.00
Género		
Masculino	52	64.20
Femenino	29	35.80
Total	81	100.00
Grado de instrucción		
Superior no Universitario	33	40.70
Superior Universitaria	48	59.30
Total	81	100.00
Cargo que Desempeña		
Administrador	81	100.00
Dueño	00	00.00
Total	81	100.00
Tiempo que desempeña en el Cargo		
0 a 3 años	28	34.60
4 a 6 años	50	61.70
7 a más años	03	03.70
Total	81	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de las Mypes	n	%
Tiempo de permanencia de la Empresa		
0 a 3 años	28	34.60
4 a 6 años	50	61.70
7 a más años	03	03.70
Total	81	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	31	38.30
6 a 10 trabajadores	28	34.60
11 a más trabajadores	22	27.20
Total	81	100.00
Ingreso Mensual Promedio		
Hasta s/. 52,5000	31	38.30
Más de s/. 52,500 hasta s/. 595,000	49	60.50
Más de s/. 595,000	01	01.20
Total	81	100.00
Constitución de la Empresa		
E.I.R.L	51	63.00
S.R.L	30	37.00
S.A.C	00	00.00
S.A.A	00	00.00
S.en.C	00	00.00
Persona natural.	00	00.00
Total	81	100.00
Las personas que Trabajan en su Empresa son		
Personas no familiares	81	100.00
Familiares	00	00.00
Total	81	100.00
Objetivo de la Creación		
Generar ganancia	81	100.00
Subsistencia	00	00.00
Total	81	100.00

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES- rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.*

Tabla 3

Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la gestión de Calidad	n	%
De qué manera plantea las soluciones para los problemas en la organización		
Determina soluciones	51	63.00
Establece prioridades	20	24.70
Elabora un plan operativo	10	12.30
Total	81	100.00
De qué manera implementa la mejora		
Mediante la capacitación del personal	61	75.30
Estableciendo nuevas estrategias	00	00.00
Definiendo nuevos planes	20	24.70
Total	81	100.00
Usted de qué manera mide los resultados obtenidos durante el desarrollo de sus empresa		
Mediante la recopilación de datos por área	40	49.40
Con la evaluación de los cambios de actividades	21	25.90
Con la evaluación de la situación pasada con la presente	20	24.70
Total	81	100.00
De qué manera verifica el rendimiento de los colaboradores		
Mediante la evaluación	10	12.30
Mediante la observación	51	63.00
Logros obtenidos	20	24.70
Total	81	100.00
Qué factores cree usted que generan una buena calidad de servicio		
Atención al cliente	30	37.00
Trabajo en equipo	20	24.70
Instalación apropiada	10	12.30
Precios	21	25.90
Total	81	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Característica del clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018

Clima laboral	n	%
De qué manera identifica el clima laboral		
Logros individuales	51	63.00
Actividades planificadas	30	37.00
Total	81	100.00
Usted de qué manera evalúa el compromiso de sus colaboradores		
Lealtad	51	63.00
Integridad	30	37.00
Total	81	100.00
Como demuestran sus colaboradores lealtad hacia su empresa		
Involucrándose con sus funciones	51	63.00
Interés por los logros	20	25.00
Buscando soluciones	10	12.00
Total	81	100.00
Que beneficios trae la integración en la empresa		
Mejor orden	51	63.00
Clima favorable	30	37.00
Total	81	100.00
Qué estrategia utiliza para que sus colaboradores puedan solucionar los problemas		
Brindándole información	51	63.00
Respetando sus opiniones	20	25.00
Brindándoles confianza	10	12.00
Total	81	100.00
Que beneficios trae consigo las políticas y reglamentos de su empresa		
Trabajo efectivo	28	34.60
Mejor conocimiento de sus funciones	53	65.40
Total	81	100.00
Tiene en cuenta las opiniones en la empresa		
Siempre	29	35.80
Casi siempre	52	64.20
Total	81	100.00
De qué manera incentiva a sus colaboradores.		
Reconocimiento y estímulo	24	29.60
Generando descansos	57	70.40
Total	81	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

5.2. Análisis de Resultado

Tabla 1 Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 91,4 % de los representantes están en una edad de 31 a 50 años. El resultado coincide con Quilla (2017) quien señala que el 66,7% de los gerentes están en la edad de 31 a 50 años, coincidiendo también con Tello (2018) que manifiesta que el 45,6 % de los representantes están en la edad de 31 a 50 años, de tal manera que el resultado coincide con Lozada (2019) donde indica que los encargados de las organizaciones están en la edad de 31 a 40 años, contrastando con Doroteo (2018) quien indica que el 69 % de los encargados están en la edad de 51 años a más, contrastando con Venturo (2016) que menciona que el 67% de los administradores tienen la edad de 45 a 64 años. Esto nos muestra que en su mayoría los representantes están en una edad de 31 a 50 años; asimismo, las organizaciones vienen prefiriendo a personas en este rango de edad, que cuentan con experiencia y cualidades de apertura a nuevas formas de gestión empresarial.

De acuerdo a los resultados el 64,2 % de los representantes de género masculino, coincidiendo con Quilla (2017) donde indica que el 83,% de los representantes legales son de género masculino; coincidiendo con Venturo (2016) que menciona que el 73,3% de los representantes son de género masculino, coincidiendo también con Lozada (2019) donde indica que el 63,33 de los encargados son de género masculino, contrastando con el resultado de Doroteo (2018) quien señala que el 60% de los administradores de las empresas son de género femenino, contrastando también con Tello (2018) donde indica que el 50% los administradores de los hoteles son de género

femenino. Esto nos muestra que en su mayoría los representantes de las organizaciones son varones; esto deviene de la tradición cultural de señalar al género masculino como los más idóneos para ejercer estos cargos,

Referente a los resultados de los representantes el 59,3% son de grado de instrucción superior universitario. El resultado coincide con Sáenz (2017) quien indica que el 75% tienen el grado de instrucción universitario, coincidiendo también con Cabanillas (2016) quien indica que los representantes son de grado de instrucción superior universitario, contrastando con el resultado de Venturo (2016) quien indica que el 35% de los encargados tienen el estudio superior no universitario, contrastando también con Gómez (2018) que menciona que el 100% de los representantes tiene instrucción superior no universitaria, contrastando también Pacheco (2019); que menciona que el 43% tienen el grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que la mayoría de los representantes alcanzaron una instrucción superior universitaria que buscar adquirir nuevos conocimientos para poder aplicarlos en la organización.

De acuerdo a los resultados de los representantes el 100% desempeñan el cargo de administrador. Contrastando con Lozada (2019) quien indica que el 100% de los representantes son administradores de la organización, contrastando con el resultado de Gómez (2015) quien señala que el 90% son dueños de las empresas, contrastando también con Sarmiento (2018) donde indica que el 56,5% de los encargados son dueños de la empresa. Esto nos muestra que los encargados de los hoteles están dirigidas por terceras personas que son administradores la cual ejercen la labor y función de los respectivos negocios; donde podemos señalar que los resultados de una

buena gestión empresarial, van estrechamente ligado a la especialización y actualización de los responsables de las empresas.

De acuerdo a los resultados de los representantes el 61,7% están desempeñando el cargo de 4 a 6 años en la empresa. El resultado coincide con Pacheco (2018) quien indica que el 72% de los representantes cuentan de 4 a 6 años, coincidiendo también con Cabanillas (2016) quien indica que los encargados cuentan de 4 a 6 años en el cargo de la empresa contrastando con Venturo (2016) quien señala que el 60% de los representantes cuentan con más de 3 años en la organización, contrastando también con Gómez (2015) quien señala que el 100% de los representantes tienen más de 7 años en el cargo. Esto demuestra que en su mayoría los representantes se desempeñan en el cargo de 4 a 6 años en la empresa; lo que puede ser una ventaja para el desarrollo de su gestión por cuanto conocen a fondo el funcionamiento de la empresa, como sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

Tabla 2 Características de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

El 61, 7% de los representantes tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. Coincidiendo también con Bravo (2016) quien indica que el 71 % de las empresas tienen de 4 a 5 años de permanencia, contrastando con Gómez (2015) que menciona que 70.5% de las empresas tienen más de 7 años en el rubro, contrastando con Sarmiento (2018) donde indica que el 56.6 % tienen entre 6 a 10 años en el mercado. En su mayoría los representantes tienen de 4 a 6 años tal como se refleja en los resultados, la permanencia que tienen dentro del cargo y función van a permitir observar y formular objetivos alcanzables dentro de la organización.

El 38,3% de los representantes de la empresa cuentan de 1 a 5 colaboradores. Coincidiendo con Sáenz (2018) que señala que el 100% de los encargados manifiestan que tienen de 1 a 4 colaboradores, coincidiendo con el resultado de Lozada (2019) donde indica que el 73% de los representantes cuentan de 1 hasta 5 colaboradores en la empresa, coincidiendo también con Sarmiento (2018) donde indica que el 59% de los representantes tiene de 1 a 5 colaboradores en la empresa, contrastando con Gómez (2015) quien señala que el 100% de las empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las empresas cuentan entre 1 a 5 colaboradores, un número suficiente, para el buen funcionamiento de un hotel, teniendo en cuenta las funciones que se van a delegar de acuerdo a los requerimientos de las áreas o de las funciones necesarias para el logro de los resultados.

El 60,5% de los representantes de las organizaciones sus ingresos mensuales es de 52,500 hasta 595,000 soles. Coincidiendo con Sáenz (2018) que menciona que el 85,7% de los ingresos mensuales son de 311,250 soles, coincidiendo también con Lozada (2018) quien señala que el 80% de los ingresos son 52,500 soles mensuales. Esto demuestra que la mayoría de empresas percibe un ingreso de 52,500 hasta 595,000 esto significa que un buen resultado para la empresa tenga la capacidad de cubrir sus costos de operación, es decir que tenga la capacidad de permitir su funcionamiento.

El 63% de los representantes de las empresas está constituida por una EIRL. Coincidiendo con Quilla (2016) quien señala que el 55% de las empresas están constituidas por una EIRL; contrastando con Lozada (2018) que menciona que el 36,67% de las empresas están constituidas como persona jurídica, contrastando con Sarmiento (2018) donde indica que el 100% de las organizaciones están constituido

como una persona jurídica. Esto demuestra que en su mayoría las empresas están constituidas por una EIRL; porque es importante permanecer dentro del sistema financiero para gozar de los beneficios tributarios que establece el gobierno, como también ser una empresa formal.

El 100% de los representantes cuentan con personas no familiares laborando en la organización. coincidiendo con Gómez (2018) que menciona que las personas que trabajan no son familiares, coincidiendo también con Lozada (2019) que menciona que el 90% de los colaboradores no son familiares, contrastando con el resultado de Venturo (2016) que menciona que el 70% de los trabajadores no son personas ajenas. Esto demuestra que las empresas en su mayoría están conformadas por personas ajenas al ámbito familiar, nos muestra que la mayoría de los representantes no cuentan con integrantes de su familia laborando en la organización; porque tienen el conocimiento que, los lazos familiares pueden alterar y tergiversar el buen funcionamiento de la empresa.

El 100% de las empresas han sido creadas para generar ganancias. Coincidiendo con Lozada (2018) quien señala que el 80% de las empresas han sido creadas para generar ganancias, coincidiendo también con Gómez (2015) quien señala que el 70% de las organizaciones han sido creadas con la finalidad de generar ganancias. Esto demuestra que la formación de empresas, siempre se va a orientar en la obtención de ganancias o rentabilidad una vez cubierto los costos de funcionamiento, ya que éste se constituye en un generador de riqueza tanto para los colaboradores como para los dueños o representantes.

Tabla 3 Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

De acuerdo a los resultados El 63% de los representantes manifiestan que plantean soluciones para que puedan resolver los problemas de la organización. El resultado coincide con Lozada (2019) quien señala que el 46,67 % elaboran un plan operativo para que puedan resolver los problemas que se presenten en la empresa. Por lo tanto, la mayoría de los representantes plantean soluciones para que puedan resolver los problemas y no se vea afectada y reflejada en los clientes. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017). Esto demuestra que el planteamiento de soluciones va a contribuir en la resolución de los problemas que se deriven en una empresa. Encarar una situación complicada deviene en buscar las alternativas adecuadas para resolverlo donde se deben considerar los posibles efectos colaterales que puedan surgir, así mismo establecer un segundo planteamiento, en caso la primera no funcione. Los resultados obtenidos coinciden con el autor porque en su mayoría el 63% de los gerentes plantean soluciones para resolver los problemas que se presenten en la organización. La identificación de las soluciones permitirá a los representantes poder resolver cada situación que se pueda presentar.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes mencionan que el 75,3% de las empresas implementan su plan de mejora mediante las capacitaciones a los colaboradores. Coincidiendo con Lozada (2018) que menciona que el 60% de los representantes realizan capacitaciones a su personal para implementar su plan de mejora. Por lo tanto la mayoría de los representantes mencionan que las empresas implementan su plan de mejora mediante las capacitaciones a los colaboradores, para

que puedan cumplir con los objetivos trazados. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017). Esto demuestra que el concepto de mejoramiento continuo implica una constante capacitación de los colaboradores, por lo tanto debe establecerse, dentro de la organización, un plan de capacitaciones permanente, dotándolo de recursos adecuados para su implementación. Los resultados obtenidos coinciden con los resultados del autor que en su mayoría el 75,3% de los representantes realizan capacitaciones para implementar su plan de mejora en la organización, para que esta siga avanzando constantemente y no se quede estancado.

Mediante los resultados obtenidos de los representantes el 49,4% manifiestan que miden mediante la recopilación de datos por cada área, para tener en cuentas los resultados que se llegaron a obtener en la empresa. Coincidiendo también con Lozada (2018) quien señala que el 56,67% de los representantes evalúan las derivaciones obtenidos mediante la recopilación de los resultados de cada área. Esto no muestra que la mayoría de los representantes manifiestan que miden los resultados de la empresa mediante la recopilación de datos por cada área, de tal forma para poder determinar qué áreas están teniendo dificultades para su desarrollo y ver la manera de solucionar. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) se puede mencionar que la medición de los resultados debe partir desde el origen, las mismas que se pueden contextualizar en cada área de la empresa. A partir de allí puede generarse una evaluación integral del comportamiento de la empresa, no solo en términos de rentabilidad sino también considerando el aspecto específico del personal que labora en ella. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto del autor porque en su mayoría el 49,4% de los representantes manifiestan que miden la recopilación de datos de cada área para tener en cuenta de los resultados que se llegaron a obtener en la

empresa, para saber en qué está fallando y determinar las posibles soluciones para no bajar su productividad, la calidad y no afectar a los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes el 63% manifiestan que evalúan el rendimiento de los colaboradores mediante las observaciones. Coincidiendo con Cabanillas (2016) quien indica que el 60% de los encargados menciona que miden el rendimiento del personal mediante las observaciones que se realiza, coincidiendo con Tarazona (2019) quien indica que los gerentes miden los resultados mediante la observación. Por lo tanto la mayoría de los representantes manifiestan que evalúan el rendimiento de los colaboradores mediante las observaciones, esto con la finalidad de obtener información en los avances que realiza cada colaborador. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) Si bien es cierto que el sentido de la observación es vital para la evaluación del rendimiento de los colaboradores, ésta debe ceñirse a un plano estrictamente objetivo. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto con el autor porque en su mayoría el 63% de los representantes deben de tener una visión imparcial del desempeño de los mismos.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes el 37% mencionan que para brindar un servicio de calidad es necesario poder brindar una buena atención al cliente. Contrastando con Tarazona (2019) quien indica que el 36% de los gerentes mencionan que para dar un servicio de calidad es necesario poder tener la instalación apropiada. Por lo tanto la mayoría de los representantes mencionan que para brindar un servicio de calidad es necesario brindar una buena atención al cliente esto acompañado de capacitaciones e inducciones. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) Evidentemente para brindar un servicio de calidad está

asociado al buen servicio y al involucramiento de todos los colaboradores en el desempeño de sus funciones. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque en su mayoría el 37% de los representantes buscan brindar un servicio de calidad, mediante la buena atención, para que los clientes tengan una buena experiencia y cumplan con sus expectativas.

Tabla 4 Característica del clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas - rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018

De acuerdo a los representantes de las organizaciones el 63% de los representantes manifestaron que un buen desempeño va a permitir que en la empresa pueda existir un buen clima laboral. Coincidiendo también con Rodríguez (2015) que menciona que el 58% de los representantes mencionan que el desempeño es fundamental para un buen clima laboral. Esto nos muestra que la mayoría de los representantes manifiestan que un buen desempeño y comunicación va a generar que en la empresa exista un buen clima laboral, para que los trabajadores puedan desempeñar mejor sus funciones y cumplan con los objetivos. De acuerdo a lo manifestado por Porto (2018) el clima laboral es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización por consiguiente es favorable cuando proporcionan la satisfacción de las necesidades personales ya que están ligados al grado de motivación de los empleados lo que generara el desempeño de cada una, porque el clima organizacional influye en el estado motivacional de la personas y viceversa. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque en su mayoría el 63% de las organizaciones buscan que en su empresa existe un buen clima, para que los colaboradores puedan desempeñar mejor sus labores y cumplir con las funciones encomendadas.

Con respecto a los resultados obtenidos el 63,77% de los representantes mencionan que la integración de los colaboradores va a permitir que exista un mejor orden en la empresa. Coincidiendo también con Rodríguez (2015) quien señala que el 65% que manifiestan que el clima favorable permitirá que los colaboradores se sientan integrados en la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes mencionan que la integración de los colaboradores va a permitir que exista un mejor orden en la empresa y eso va a permitir que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera cumpliendo con los estándares. De acuerdo a lo manifestado por Martínez (2016) Donde se puede recalcar que si el clima es el adecuado esto va a permitir que los colaboradores se sientan identificados e integrados con la empresa. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque la mayoría de las organizaciones el 63,77% buscan que los colaboradores puedan trabajar en orden, para el cumplimiento de las actividades tanto de la empresa como de la persona.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 64,8% de los representantes manifiestan que casi siempre tienen en cuenta las opiniones de los colaboradores. Coincidiendo con Quijada (2015) quien señala que el 30 % de los representantes mencionan que es importante tener en cuenta las opiniones de los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes manifiestan que casi siempre tienen en cuenta las opiniones de los colaboradores, para tener conocimiento de las falencias y oportunidades que se puedan suscitar dentro de ella. De acuerdo a lo manifestado por Martínez (2016) se puede resaltar que siempre se debe de tener en cuenta las opiniones ya que ellos están en contacto con los clientes y a ellos les van a dar alguna queja o sugerencia que se pueda presentar. Los resultados obtenidos concuerdan con el autor

porque la mayoría de las organizaciones el 64,8% buscan tener las opiniones ya que ellos son la pieza fundamental de la organización, para tener en cuenta en que se puede mejorar y tal manera diferenciarse de la competencia, cumpliendo con las expectativas del cliente.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 70% de los representantes manifiestan que los incentivos que dan a los colaboradores por su buen desempeño son generando descansos coincidiendo también con Rodríguez (2015) quien indica que el 55% les dan descanso por su buen desempeño. Esto nos muestra que la mayoría de los representantes manifiestan que los incentivos que dan a los colaboradores por su buen desempeño son generando descansos, para que se puedan sentir motivados y puedan desarrollar mejor sus funciones. De acuerdo a lo manifestado por Moran (2015) Siempre es importante poderles dar algún incentivo por el buen desempeño para que los colaboradores se sientan motivados al realizar sus funciones. Los resultados obtenidos por el autor concuerdan con la mayoría de las organizaciones el 70% buscan motivar a sus empleados generándoles descanso para el buen desempeño y la buena atención al cliente.

VI. Conclusiones

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz - 2018, la mayoría tienen de 31 a 50 años, son de género masculino, con grados de estudios superior, que son dueños de la empresa, y desempeñan su cargo de 4 a 6 años a más. Es aquí donde destacamos el alto nivel de importancia que tiene la experiencia que hallamos infaliblemente en personas con este rango de edad, por esta razón es que las organizaciones los vienen prefiriendo, buscando así jóvenes adultos y adultos, en razón de la experiencia y cualidades de apertura a nuevas formas de gestión empresarial.

Las mayoría de las Micro y Pequeñas empresas del rubro hoteles tienen permanencia en el mercado de 4 a 6 años, cuentan de 6 a 10 trabajadores, su objetivo creacional es generar ganancia, y trabajan con personas con las que no tienen ningún vínculo familiar, en su mayoría las empresas están constituidas de manera E.I.R.L, con ingresos mensuales de hasta s/ 52,500.00 a 595,000 soles. Otro factor importante dentro de este rubro es el tiempo que un colaborador lleva trabajando, este influye en su capacidad, en la responsabilidad que emplea para realizar sus labores y además puede potenciar el desarrollo de sus objetivos.

Referente a las características principales de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz. En su mayoría los representantes manifiestan que plantean soluciones para que puedan resolver los problemas de la organización, Se puede señalar que el planteamiento de soluciones va a contribuir con el desarrollo de la empresa y fomentar un ambiente más propicio para el desarrollo óptimo de las actividades.

De acuerdo a los representantes de las empresas hoteleras, referente a las características principales acerca del clima laboral la mayoría de ellos manifiesta que casi siempre tienen en cuenta las opiniones de sus colaboradores para obtener mejores resultados. Es importante que ellos sean escuchados porque son los que están en constante contacto con los clientes y de ellos depende que el cliente tenga una mejor experiencia

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Tener conocimiento que así la preferencia se incline al género masculino para el desarrollo del trabajo, se debe tener en cuenta que muchas mujeres han demostrado ser capaces de trabajar a la par con ellos y a su mismo nivel, muchas veces con un desempeño incluso mejor, por lo que, deberían de ser más consideradas en el rubro.

Se recomienda a la empresa buscar mejores estrategias de organización para que sus colaboradores se sientan involucrados e identificados con la empresa; así mismo puedan repartir las responsabilidades y actividades de forma óptima, para lograr así el desarrollo eficaz de cada una de ellas, lo cual va a contribuir a la visión y misión que se tiene como empresa en conjunto, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Deben tener en cuenta que la comunicación es el mejor medio que tienen para lograr una adecuada convivencia, ahora bien, mucho más si lo consideran en el plano empresarial, por eso es más que esencial, que la empresa esté al corriente de las dificultades o necesidades de sus colaboradores, que se tenga charlas y pequeñas encuestas de cómo sienten el clima laboral y qué hacer para mejorar en conjunto.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Cabanilla, J (2016). *Influencia del clima organizaciona en la percepcion de la calidad de los servicios por el hotel Fundador, Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3671/Thpujajs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, C. , & Gonzáles, T. (2014). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid (España): Pearson Educación S.A. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cuatrecasas, L., & Gonzales, J. (2017). *Gestion Integral de la calidad*. Barcelona: Profit Editorial I., S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+cuatrecasas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz24vQx5rpAhUDMawKHf3DDPkQ6AEIOTAC#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20cuatrecasas&f=true>
- Deming. (1989). *dimensiones*. Madrid: killa.
- Doroteo, N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de Neuromarketing, rubro hoteles en el distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, Pasco*. Pasco: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 04 de 05 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13457>
- Espinoza, J. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente , en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte, 2016*. Lima: Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/727/Jenny_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morales, G.(2016). *Clima Organizacional y su impacto en la gestion de la municipalidad provincial de Huaraz. Tesis para optar el titulo profesional de contador publico.* Universidad Nacional Santiago Antinez de Mayolo. Huaraz: Unasam. Recuperado el 2019, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2778/T033_75207689_T.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Gomez, S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote.* Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3441>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGRAW-HILL. Recuperado de https://cutt.ly/DL_Metodologia_2018.
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *la estrella de panama* . Obtenido de La importancia del clima laboral en una empresa: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>. Recuperado: 31 de mayo de 2019
- Idalberto, C. (20 de febrero de 2014). *Administración de Recursos Humanos.* México: (4° Ed). Editorial McGraw-Hill.
- Martinez, F. (15 de Marzo de 2014). *Libros* . Obtenido de Clima organizacional :<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+or%20ganizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRt%20gDE0Q6AEIJzAC>
- Joubert, E. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles del la ciudad de Neuquén.* Neuquén: Universidad nacional de Quilmes. Recuperado de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequ>
- Lozada, L. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro actividades de alojamiento para estancias cortas(Hoteles) en los distrito de Huaraz e*

- Independencia*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13927>
- Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España : UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Moran, S. (04 de Enero de 2015). *Clima Organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz*. Tesis de grado. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Pacheco, L. (2019). *Caracterización de la gestión de Calidad bajo el enfoque de Neuromarketing en las Mypes del sector servicio, rubro hostales del doistrito Villa Rica, provincia de Oxapampa*. Satipo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10495>
- Porto, J. (2018). *Definición*. Obtenido de Definición de hotel: <https://definicion.de/hotel/>: Consultado: 02 de junio del 2019
- Renne, R. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. Ecuador . Recuperado el 2019
- Saenz, Y. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5845>
- Salazar, R. (Agosto de 2017). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – Sede Huaraz. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Huaraz: UCV. Recuperado el 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12034/salazar_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Simetrical. (2017). La situación del clima laboral en México. *Revista Mexicana*, 1_2 .
- Stokoe, L. (2018). Por qué discutir en el trabajo es mucho mejor de lo que parece. *El comercio*, 1- 4.

- Sunat. (2018). *Cpe.* recuperado de micro y pequeña empresa - MYPE: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>: Consultado 02 de junio del 2019
- Tello, R. (2018). *Gestión de Calidad con el uso del marketing de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Hoteles del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu.* Tingo Maria: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5446>
- Uriarte, M. (27 de septiembre de 2017). *Clima Organizacional.* recuperado de Caracteristicas.co.: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>.
- Venturo, S. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado.* Tingo Maria: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/441>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
Actividades	Año 2019								Año 2020							
	Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del Proyecto	x															
Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
Mejora del marco teórico y metodológico					x											
Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						x										
Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
Recolección de datos								x								
Presentación de resultados									x							
Análisis e Interpretación de los resultados										x						
Redacción del informe preliminar											x					
Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												x				
Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x		
Redacción de artículo científico															x	

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
❖ Impresiones	30.00	2	60.00
❖ Fotocopias	15.00	2	30.00
❖ Empastado	25.00	1	25.00
❖ Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	2	40.00
❖ Lapiceros	29.00	1	29.00
Servicios			
❖ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			284.00
Gastos de viaje			
❖ Pasajes para recolectar información	10.00	1	10.00
Sub total			10.00
Total, de presupuesto desembolsable			294.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	3	120.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			360.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	2	126.00
Sub total			126.00
Total, de presupuesto no desembolsable			486.00
Total (S/.)			780.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

“Gestión de calidad con el uso del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro hotel en la ciudad de Huaraz, 2018”. Para obtener el grado de bachiller en administración.

Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo.

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores.

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Ingresos mensuales promedio

- a) Hasta S/ 52,500
- b) Más de S/52,500 hasta S/595,000
- c) Más de S/ 595,000

9. Constitución de la empresa.

- a) E.I.R.L
- b) S.R.L
- c) S.A.C
- d) S.A.A
- e) S.en.C
- f) Persona natural

10. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

11. Objetivos de la creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD.

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.

12. De qué manera plantea las soluciones para los problemas en la organización

- a) Determina soluciones
- b) Establece prioridades
- c) Elabora un plan operativo

13. De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa

- a) Mediante la capacitación del personal
- b) Estableciendo nuevas responsabilidades
- c) Definiendo nuevos planes

14. Usted de qué manera mide los resultados obtenidos durante el desarrollo de sus empresa

- a) Mediante la recopilación de datos
- b) La evaluación de los cambios de actividades
- c) Con la evaluación de la situación pasada con la presenta

15. De qué manera verifica el rendimiento de las labores del colaborador

- a) Mediante la evaluación
- b) Mediante la observación
- c) Logros obtenidos

16. Qué factores cree usted que generan una buena calidad de servicio

- a) Atención al cliente
- b) Trabajo en equipo
- c) Instalación apropiada
- d) Precios

III. REFERENTE AL CLIMA LABORAL.

17. Usted de qué manera mide el desempeño de sus colaboradores.

- a) Puntualidad
- b) Buen cumplimiento del empleador
- c) Cantidad de actividad realizada.
- d) Orden

18. Usted considera que sus colaboradores están comprometidos con la empresa.

- a) Si
- b) No

19. En su empresa existe el trabajo en equipo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

20. ¿Usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores, de acuerdo a como realiza su función?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

21. ¿De qué manera incentiva a sus colaboradores, por las labores que desempeñan?

- a) Reconocimiento y estímulo personal
- b) Generando descansos
- c) Incentivo económico
- d) Capacitación

22. En su empresa las funciones están claramente definidas.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

23. Usted brinda autonomía para que sus colaboradores puedan tomar decisiones para solucionar problemas.

- a) Siempre

- b) A veces
- c) Nunca

24. El nivel de recursos (materiales, infraestructura) con la que cuenta, es ideal para que realicen sus trabajos.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

Anexo 4. Alfa de crombach

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the following content:

```
/VARIABLES=P12 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23  
P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0] G:\ULADECH\IX CICLO\TALLER II\SPSS BASE DE DATOS.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	Válido	81	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	81	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	18

The interface also shows a menu bar with options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode:ON'. The system tray shows the time as 12:30 a.m. on 12/11/2020.

Anexo 5. Directorio

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/ RAZON SOCIAL	ACTIIVIDAD	DIRECCIÓN
1	BUSTOS ZARZOSA MAXILMILIANO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO - HOSPEDAJE WARAK KOLLOR	JR. SAN CRISTOBAL N° 1011ZONA COMERCIAL
2	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITA	HOSPEDAJE	JIRÓN 28 DE JULIO NRO. 634 A
3	INMOBILIARIA SANTA ADELA SA.	HOTEL	AVENIDA RAYMONDI NRO. 903
4	VALENTIN APARICIO TEODORO LUCAS	HOSTAL	AVENIDA 27 DE NOVIEMBRE MZA.20 LOTE 3-N
5	HUERTADO DIAZ JAVIER ADOLFO	HOSPEDAJE	AVENIDA LAS AMERICAS 106
6	SERVICIOS MULTIPLES GOMEZ E.R.L.	HOSPEDAJE	JIRÓN FRANCISCO BOLOGNESI S/NMZ 3-20
7	MALLQUI GUZMAN LUZ ANTONIA	HOSPEDAJE	JIRÓN LLIUYAC TACAYCHIN NRO. 210
8	IRATO DE MORALES MARIA ALEJANDRINA	ALOJAMIENTO	ALAMEDA PARQUE GUARDIA CIVIL NRO 928
9	TICONA MONTES MARCOS ANTONIO	HOSPEDAJE	AVENIDA AGUSTIN GAMARRA NRO. 640 2DO PISO
10	LOPEZ VALENZUELA VIDAL	HOSPEDAJE	PASAJE SAN MARTIN NRO 466
11	HOTEL VALENCIA E.R.L	HOTEL	JIRÓN AGUSTIN LARREA Y LAREDO NRO. 689
12	HOTEL LA JOYA SAC	HOTEL	JIRÓN SAN MARTIN N° 1187
13	FIGUEROA YURI YENNY TANIA	ALOJAMIENTO	JR. JUAN DE MORALES N°687 – 2DO PISO
14	SOTO TRUJILLO ULDARICO	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 346
15	INVERSIONES AMERICA S.A.C	HOTEL	AV. LUZURIAGA N° 479 – 2DO PISO
16	VALENZUELA AGUIRRE LORENZA MARINA	HOSPEDAJE	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 262
17	MENDOZA BRAVO DARIA CRISANTA	HOSPEDAJE	JR. SIMON BOLIVAR N° 540 2DO PISO
18	PAJUELO SAAVEDRA FELIX FERNANDO	HOSPEDAJE	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 556
19	GUERRA GUTIERREZ REBECA	HOSPEDAJE	JR. CARAZ N° 269 – 2DO PISO

20	HUAYLLACAYAN ALCANTARA PAMELA MERCEDES	HOSPEDAJE	JR. SORIANO INFANTE N° 1165
21	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES BLAS E.R.L	ALOJAMIENTO	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N° 385
22	CAMONES MELGAREJO YOLANDA DINA	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 319
23	SOCIEDAD PERUANA AMERICANA S.R.L	HOTELERIA	OLLE JULIO AEGUEDAS N° 1242
24	GUZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	PJ. CHURUP MZ. UNICA LT.22
25	MINA AZUL SERVICIO GENERALES S.R.L	HOTEL	JR. CARAZ N° 481 – 2DO PISO
26	GUTZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	AV. RAYMONDY N° 907 - CONO ALUVIANICO
27	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITAS	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 418 – ZONA COMERCIAL
28	ALPA –K E.I.R.L	HOSPEDAJE	PARQUE GINEBRA MZ UNICA LT. 30 –B - ZONA COMERCIAL
29	BETETA VELA MARIA ANTONETA	HOSPEDAJE	JR. HUASCAR N° 615 - MZ G - CHALLWA
30	BARRIOS RUIZ EDUARDO MARTIN	HOTEL	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO ARNAO
31	ROSAS TORRES HILDA DARIA	HOSPEJA	JR. CAJAMARCA N° 361 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALUVIONICO
32	EVARISTO BARTOLOME MARIO FELISION	HOSPEDAJE	PJE JOSE DE LA MAR N° 444 – 2DO PISO Y 3ER PISO - HUARUPAMAPA
33	EMPRESA HOTERLERA VALENCIA II EIRL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 480 - HUARUPAMPA
34	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
35	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
36	TRANSPORTE HINOSTROZA E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 123 MZ. 179 LT. 16 - VILLON ALTO
37	GUZTMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 242 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALIVIONICO
38	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAUMINDY N° 612 ZONA COMERCIAL

39	HILARIO GARCIA JUAN DE SAHAGUN	ALOJAMIENTO	PRL. CARAZ N° 1013 – CONO ALVIONICO
40	HOSTAL PARAISO AZUL S.A.C	HOSTAL	AV. LUZURIAGA N° 482 2DO PISO - ZONA COMERCIAL
41	MULTISERVICIOS KIM &JR.S.A.C	HOSTAL	JR. LAS TRINITARIAS N° 272 - 1ER Y 2DO PISO - BILLON ALTO
41	MORAN PAUCAR NELYDA LINDA	ALOJAMIENTO	PJE. MARISCAL ANDRES AVELINO CACRES N° 163 – MZ.B LT .03 – 1ER Y 2DO PISO - ROSAS PAMPA
42	LA CASA DE AZARELA E.R.L	ALOJAMIENTO	JR. JULIO ARGUEDAS N° 1263 – 2DO PISO Y 3ER PISO - SOLEDAD BAJA
43	RIMAC MELGAREJO OLINDA MARTHA	HOSPEDAJE	PROL. ALBERTO GRIDILLAN N° 408 – ROSA PAMPA
44	SERVICIOS GENERALES JHYRE E.I.R.L	HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N°600 – ZONA COMERCIAL
45	CORPORACIÓN EL RAPIDO E.I.R.L	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 321 - HUARUPAMPA
46	ROSARIO DE LA CRUZ VENCESLAO VITALIANO	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAYMOINDI N° 510 2DO Y 3ER PISO - ZONA COMERCIAL
47	CABELLO DURAND LEONCIO N° 1020 HUARUPAMPA	HOSPEDAJE	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 1020 HUARUPAMPA
48	MONKEYWASI HOSPEDAJE EIRL	HOSPEDAJE ALOJAMIENTO	JR. AGUSTIN MEJIA N° 797
49	CCRUZ LAZARO JORGE PATRICIO	ALOJAMIENTO	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 1646 PARQUE LOS INCAS
50	TARAZONA CADILLO HENRY ROLANDO	ALOJAMIENTO	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 845 ZONA COMERCIAL
51	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERIA	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
52	LINO CASTILLO CESAR LEONEL	ALOJAMIENTO	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 138 ZONA COMERCIAL
53	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR. HUALCAN N° 252 2DO Y 3ER PISO
54	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR. LUCAR Y TORRE N° 416
55	BARRETO GUISSANO ANA MARIA	HOSTAL	JR. 28 DE JULIO N° 634
56	NEGOCIOS COLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR. JOSÉ DE SUCRE N° 1044

57	MENDOZA RAMOS ALEJANDRO	HOTELERIA	JR. DIEGO FERRER N° 461
58	ROMERO RAMIREZ GUADALUPE TEOFILA	HOSPEDAJE	AV. LAS AMERICAS N° 378 2DO Y 3ER PISO SAN FRANCISCO
59	DIVERINVER EIRL	HOSPEDAJE	PSJ ANTONIO ALBA BARRENECHEA N° 462 - B
60	HOSTAL SHUMAQ EIRL	HOSTAL	JR. TRINITARIAS N° 272
61	PAUCAR BERNUY ELIAS ISAIAS	HOSPEDAJE	JR. SIMÓN BOLIVAR N° 543 2DO PISO
62	ROSS GALY E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. ALEJANDRO M. VILLA NUEVA N° 1467
63	HINOSTROZA MILLA HUMBERTO RAYMUNDO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO DE CORTO PLAZO	PSJE NN 216 N° 134
64	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES DEL CENTRO LTDA	RESTAURANTE HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 690
65	HOSTAL CESAR SRL	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 756
66	CORPORACIÓN JAIMAR SRL	HOSTAL/RESTAU TANTE	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 820
67	GONZALES RAMIREZ AMELIA ESMERALDA	HOSPEDAJE	JR. GABINO URIBE N° 633 BELEN
68	CORDOVA BARRETO EZEQUEL ELIAS	HOSPEDAJE	JR. MANUEL VILLARAN LOLI N° 476
69	HOTEL CUNA DE ORO SAC.	HOTEL	PSJ. JULIAN DE MORALES MZ 20 LT. 41 DEL 2DO PISO AL 5TO PISO
70	MENDOZA DE DIAS NELLY ALEJANDRINA	CASA ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 850
71	RECREO TROPICAL LA COLINA SRL	HOTEL	JR. JUAN BAUTISTA N° 827 2DO PISO
72	RODRIGUEZ FLORES MIRLA MILADY	ALOJAMIENTO	JR. RAMIREZ LUNA N° 610 1ER Y 2DO PISO
73	ORTIZ GABINO ANTONIO AGUSTIN	ALOJAMIENTO	AV. ANTONI RAYMONDY N° 407 1ER Y 2DO PISO
74	ALEJO ALEJO RAUL LORENZO	HOTEL	CALLE SEBASTEAN BEAS N° 837 2DO 3ER 4 TO PISO
75	LAS TEJAS HOTEL PERU EIRL	HOTEL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 328
76	INVERSIONES TURISTICAS "LA BRASA RED EIRL"	RESTAURANTE /HOTEL	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 915 DEL 1RO AL 5TO PISO

77	VICTOR LUCIO CORREA VARGAS	HOTEL /RESTAURANTE/ SALON DE EVENTOS	CARRETERA HUARAZ PATIVILCA S/N KM 1.7
78	VERDE SANCHEZ EDITH	HOSTAL	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 533.
79	GRUPO JAMRO´S.S..A.C	HOSPEDAJE	PSJE.SAN MARTIN N° 484
80	BARRON DE MEZA, BAUDILIA	ALOJAMIENTO	JR. LUCAR Y TORRE N° 538 – 2DO Y 3ER PISO
81	INVERSIONES HOTELERA Y TURISMO S.A.C	HOSPEDAJE	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 407 2DO PISO
82	SERVICIO MULTIPLES GOMEZ E.I.R.L	ALOJAMIENTO	PJ. JULIAN DE MORALES N° 321 HUARUPAMPA
83	TRANSPORTE Y TURISMO EL VALLE E.I.R.L	ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 455 2DO Y 3ER PISO HUARUPAMPA
84	HOTEL CHAVIN SEÑORIAL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 873 ZONA COMERCIAL
85	LOPEZ LAZARO ISABEL	HOSPEDAJE	JR. MARISCAL CACERES N° 353 – 2DO PISO HUARUPAMPA
86	KAQUI GOMEZ DANY NELVIN	HOSPEDAJE	PJ. NN 16 (BOLOGNESI) S/N MZ: 30 LT: 25 HUARUPAMPA
87	FIGUEROA MORALES MARIA ELENA	CASA ALOJAMIENTO	AV. CONFRAT. INTR. OESTE (PJ. NN13)N 122-INT.B- MZ: C34 LT.14
88	GAMARRA SALAZARHUGO RAUL	HOSPEDAJE	PJ. NN 06 MZ C-28 LT: 13 – 1°, 2° Y 3° PISO HUARUPAMPA
89	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO SUIZAPERUANA S.RL.	HOTEL	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 843 BELEN
90	PAUCAR PEREZ GERARDO BENJAMIN	HOSTAL	JR. JULIAN DE MORALES N° 543 ZONA COMERCIAL
91	WU YUHUA	HOTEL HIFA	AV. CONFR INTERN OEST N° 586 – 1° AL 5° PISO ZONA COMERCIO
92	HOTEL EL RUBI S.A.C	HOSPEDAJE	AV. TORIBIO LUZURIAGA N° 550 - 1 AL 5° PISO
93	VERDE SANCHEZ ELIZABETH	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	PSJ. BOLOGNESI N° 350 - HUARUPAMPA
94	ONCOY LA ROSA ANA MARIA	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	JIRÓN SAN ANTONIO 1ER, 2DO Y 3ER PISO – MZ D LT. 01 - AVITENTEL

95	FIRST CLASS HUARAZ EIRL	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	JIRÓN JUAN BAUTISTA 2° PISO N° 847 ZONA COMERCIAL
96	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERÍA	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
97	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR HUALCAN N° 252 2DO PISO Y 3ER PISO
98	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR LUCAR Y TORRE N° 416
99	BARREO CUISANO ANA MARIA	HOSTAL	JR 28 DE JULIO N° 416
100	NEGOCIOS GOLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR JOSE DE SUCRE N° 1044
101	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L.	HOSPEDAJE	AV ANTONIO RAYMONDI N° 612-ZONA COMERCIAL

Fuente: Municipalidad Provincial de Huaraz – relación de establecimientos de hoteles 2018.

Anexo 6. Consentimiento Informado

REAL HOTEL HUASCARAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO


GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO HOTELES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Yo, Alexander Reyes Castillo....., identificado con DNI N° 41534172 acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento con señal de conformidad.

Real Hotel Huascarán


.....
Lic. Alexander Reyes Castillo
ADMINISTRADOR

Anexo 7. Figuras

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

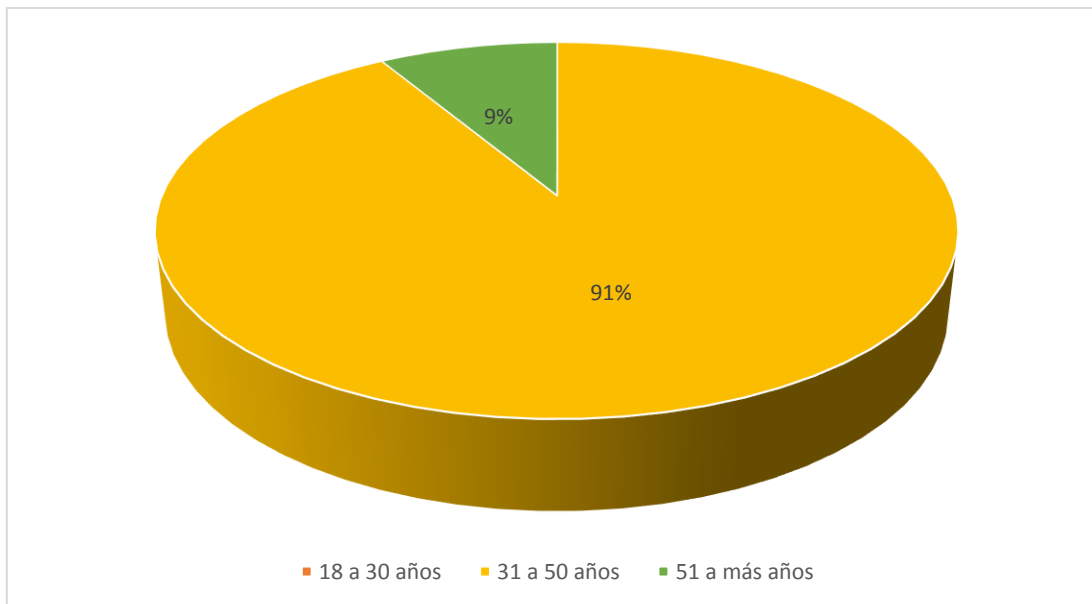


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

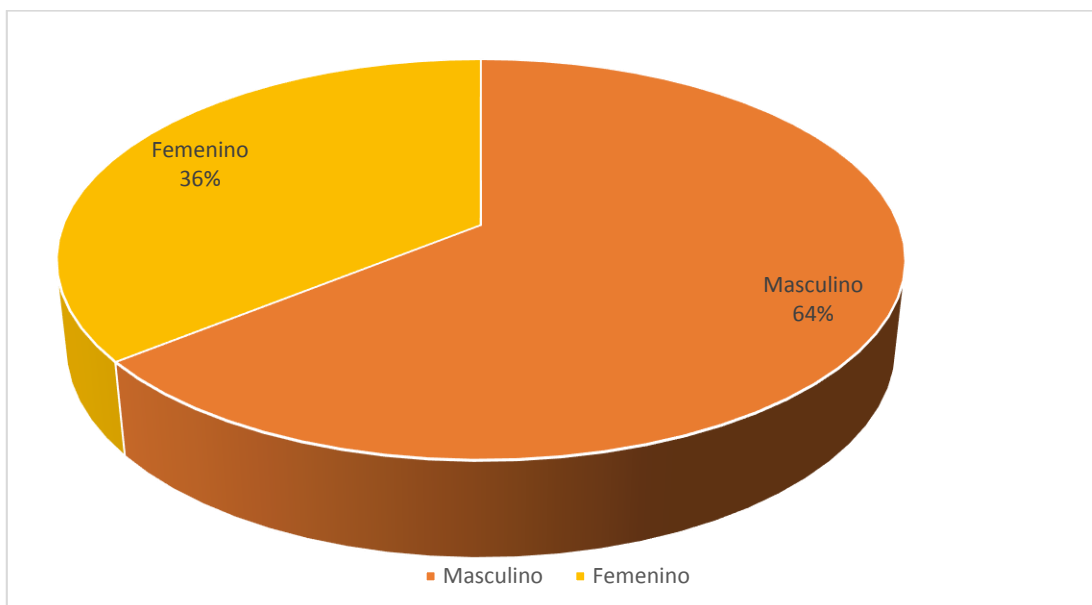


Figura 2. Genero de los representantes

Fuente. Tabla 1

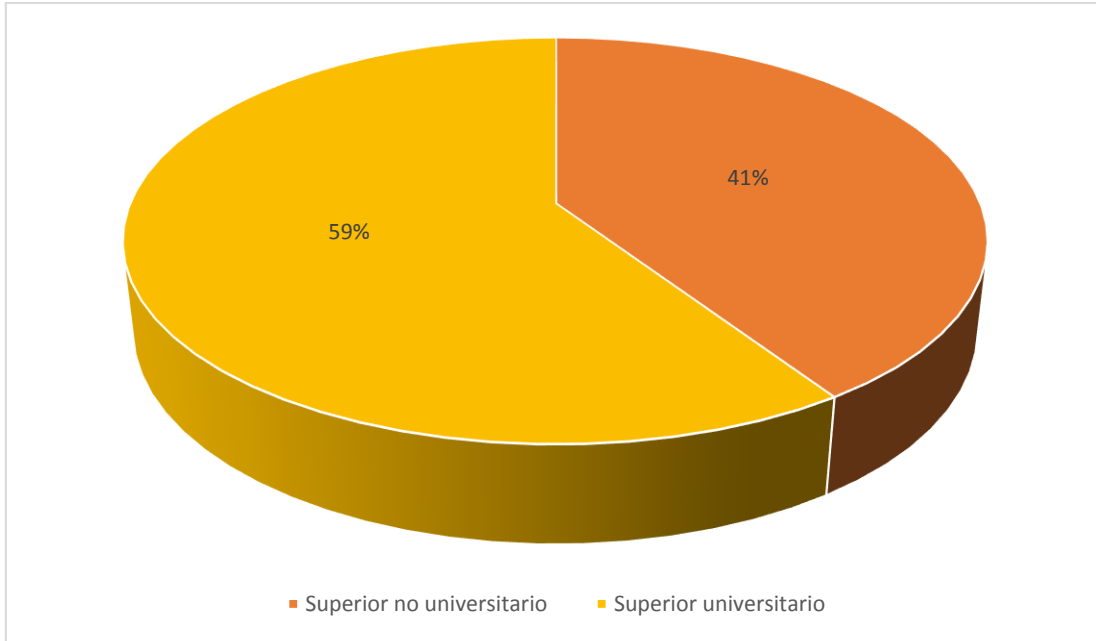


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes

Fuente. Tabla 1

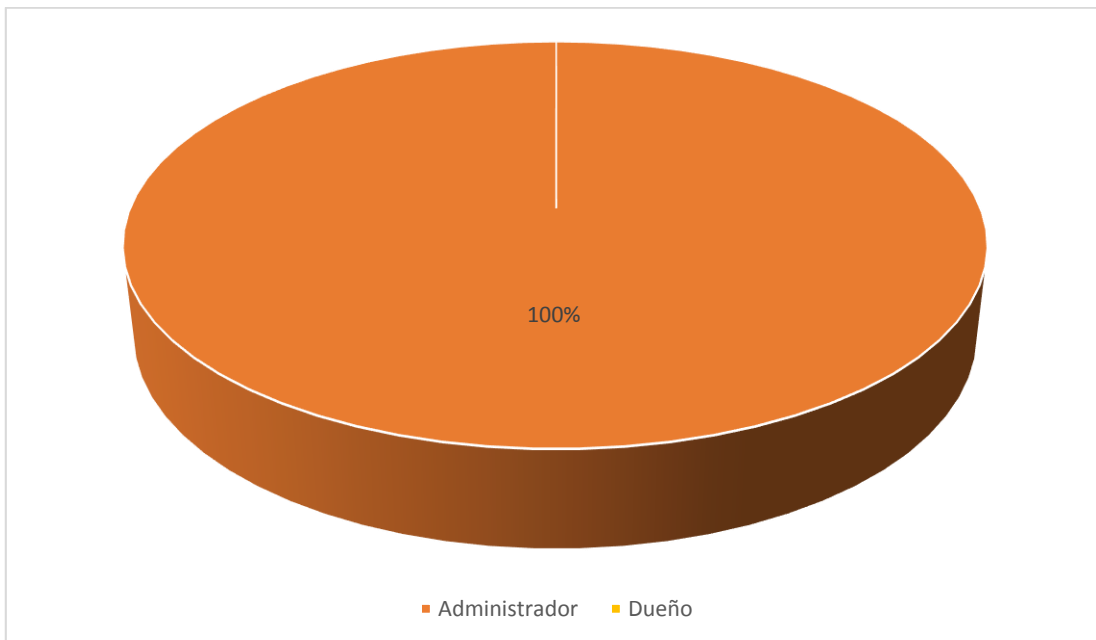


Figura 4. Cargo que desempeña el representante

Fuente. Tabla 1

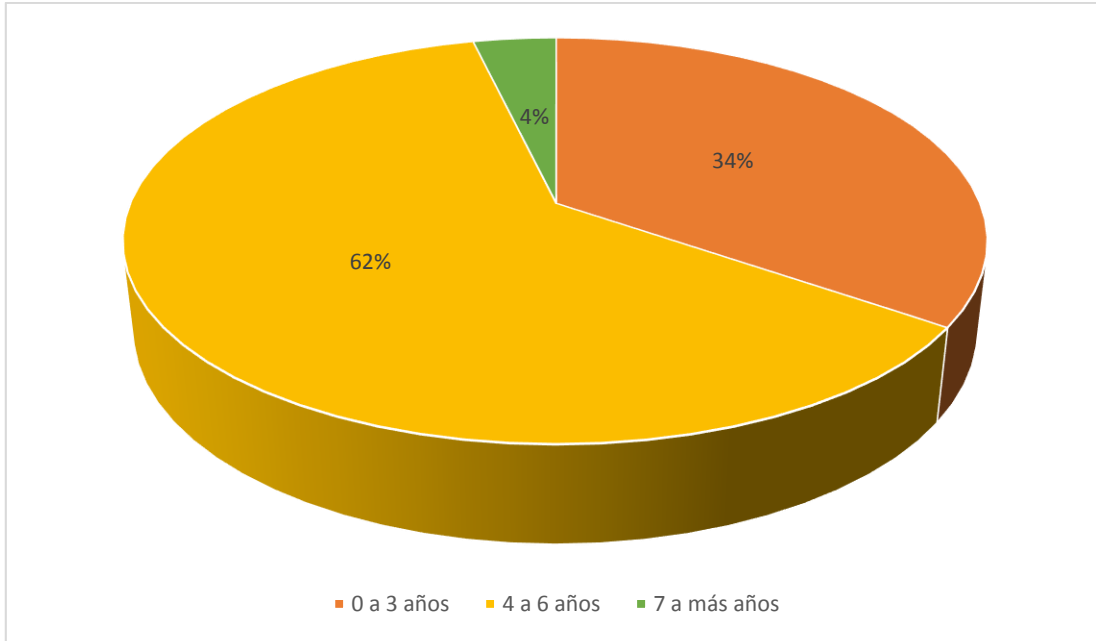


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018

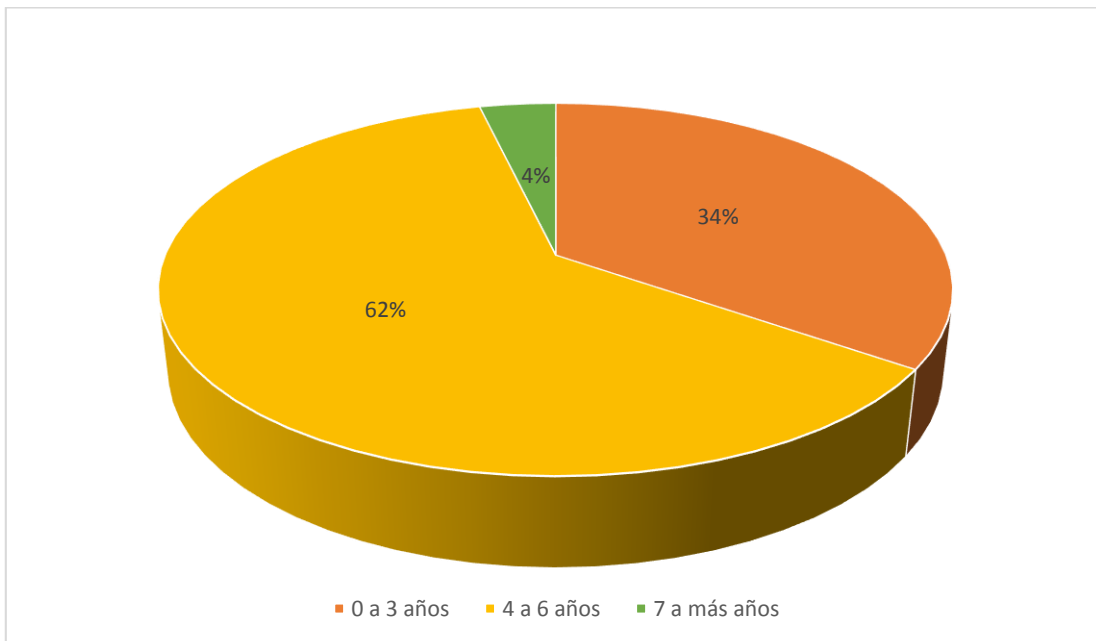


Figura 6. Tiempo de permanencia en la empresa

Fuente. Tabla 2

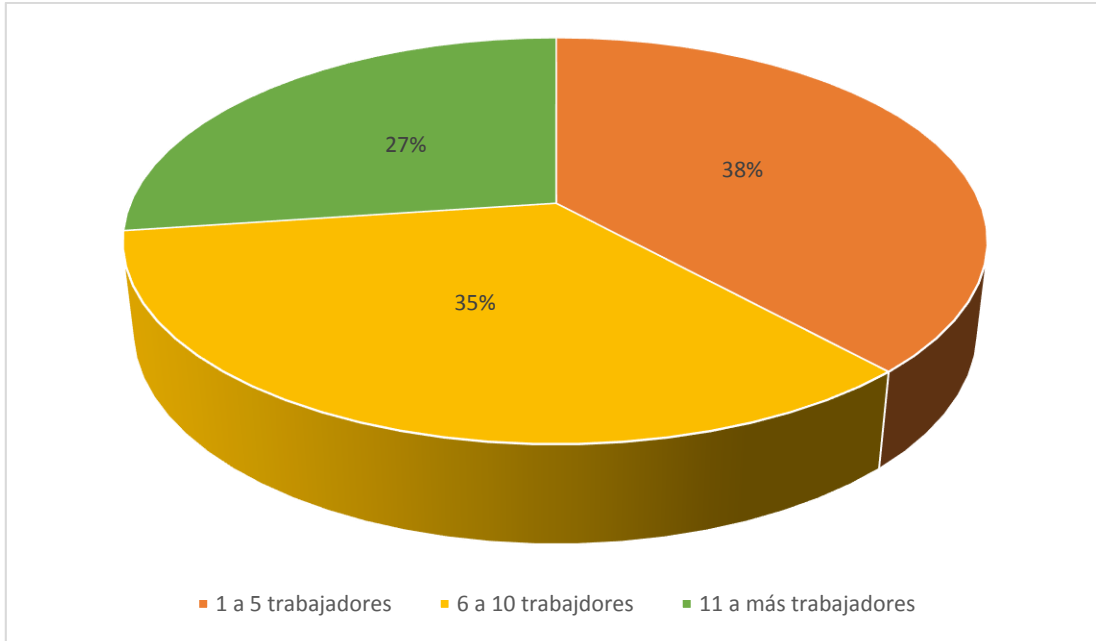


Figura 7. Número de trabajadores en la empresa

Fuente. Tabla 2

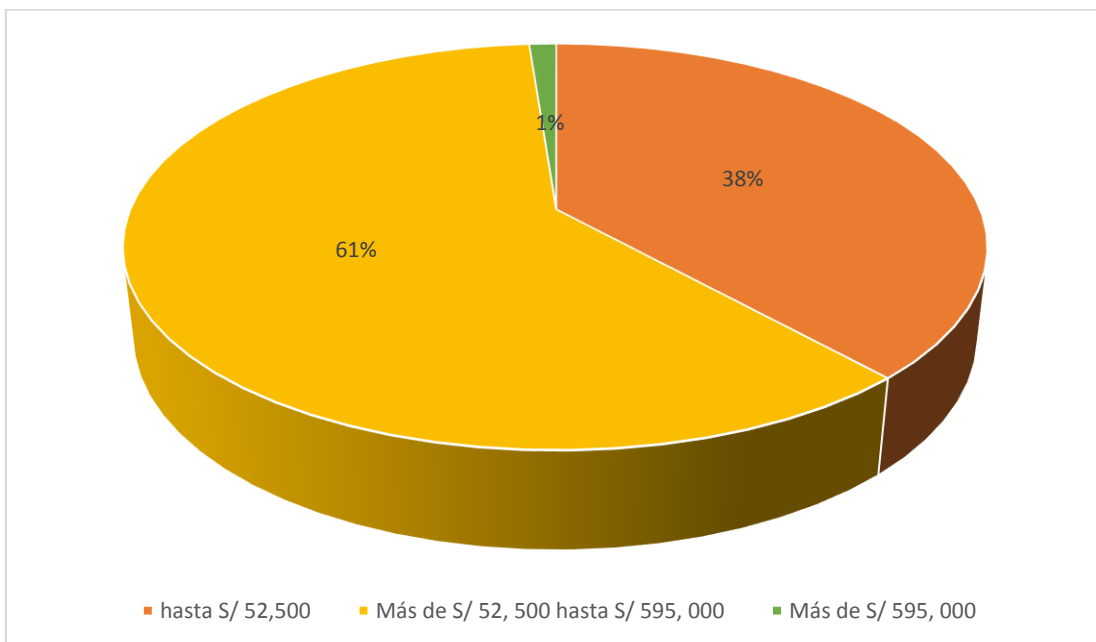


Figura 8. Ingreso mensual promedio de la empresa

Fuente. Tabla 2

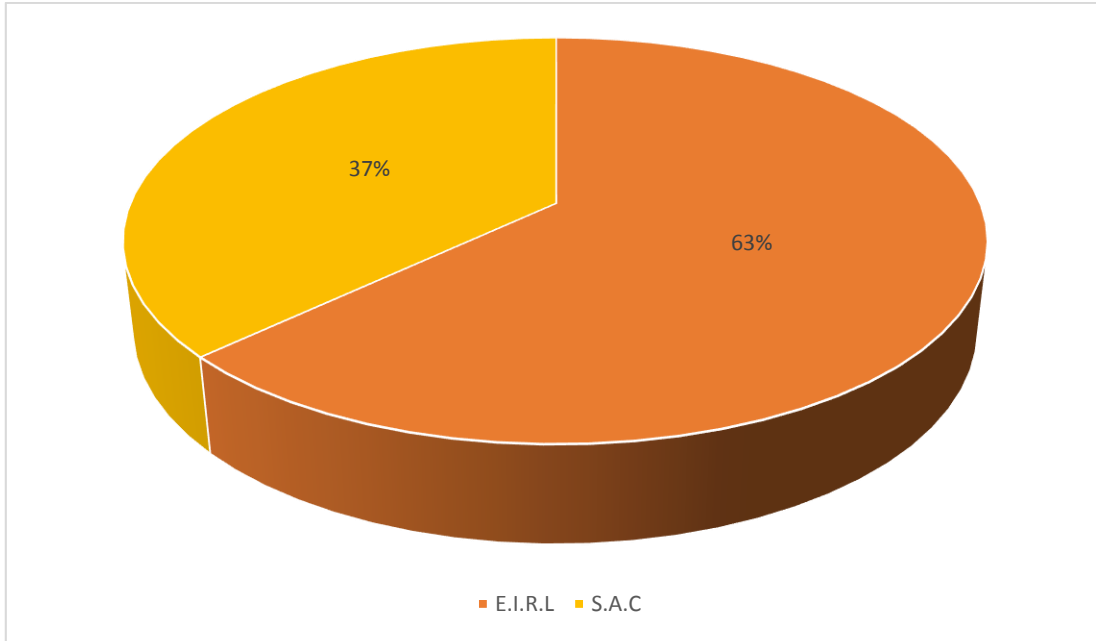


Figura 9. Constitución de la empresa

Fuente. Tabla 2

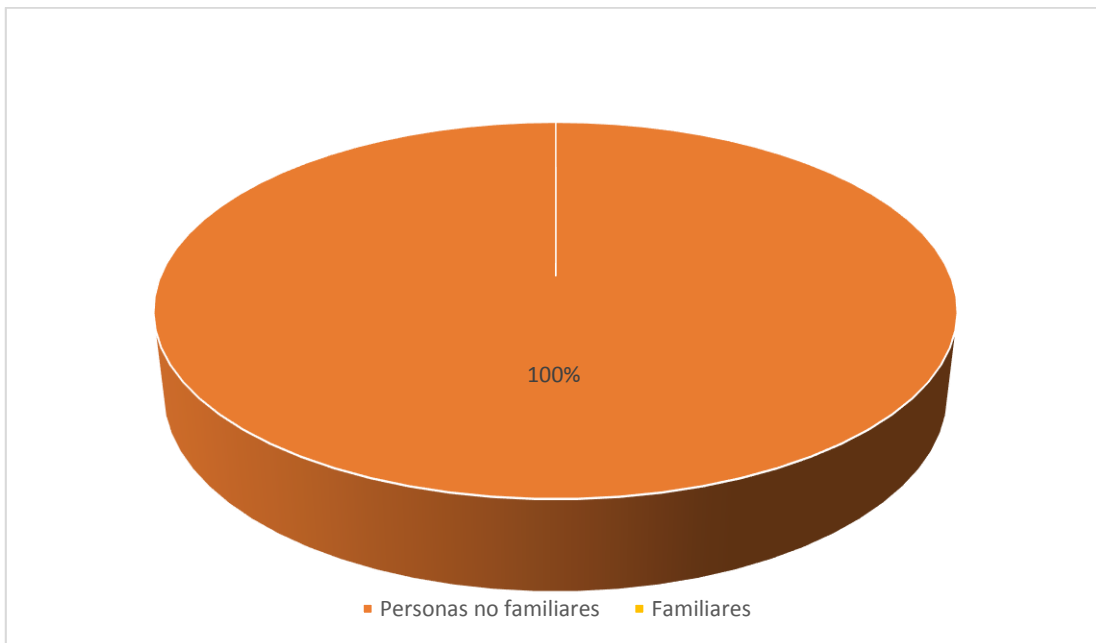


Figura 10. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

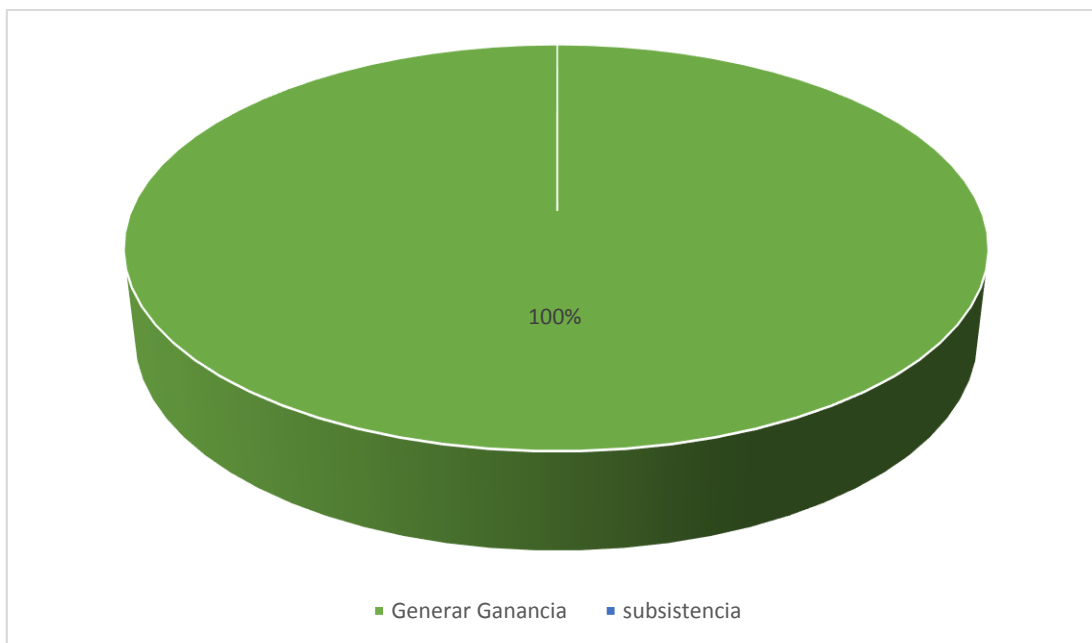


Figura 11. Objetivo de la creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

Características de la gestión de calidad con el uso de clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2018.

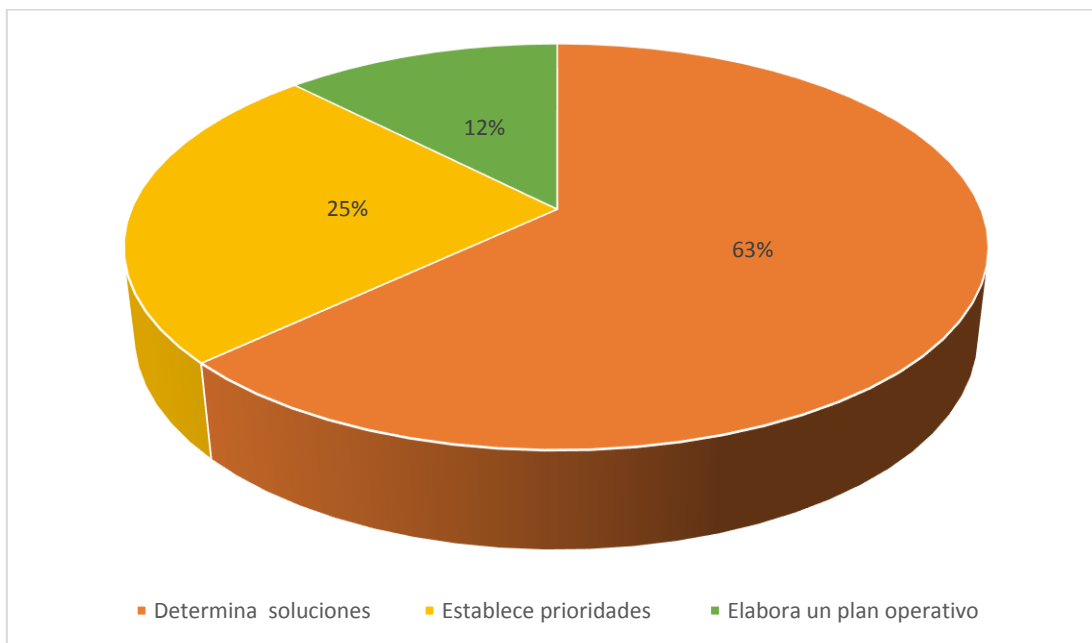


Figura 12. Implementación de soluciones para los problemas en la empresa

Fuente. Tabla 3

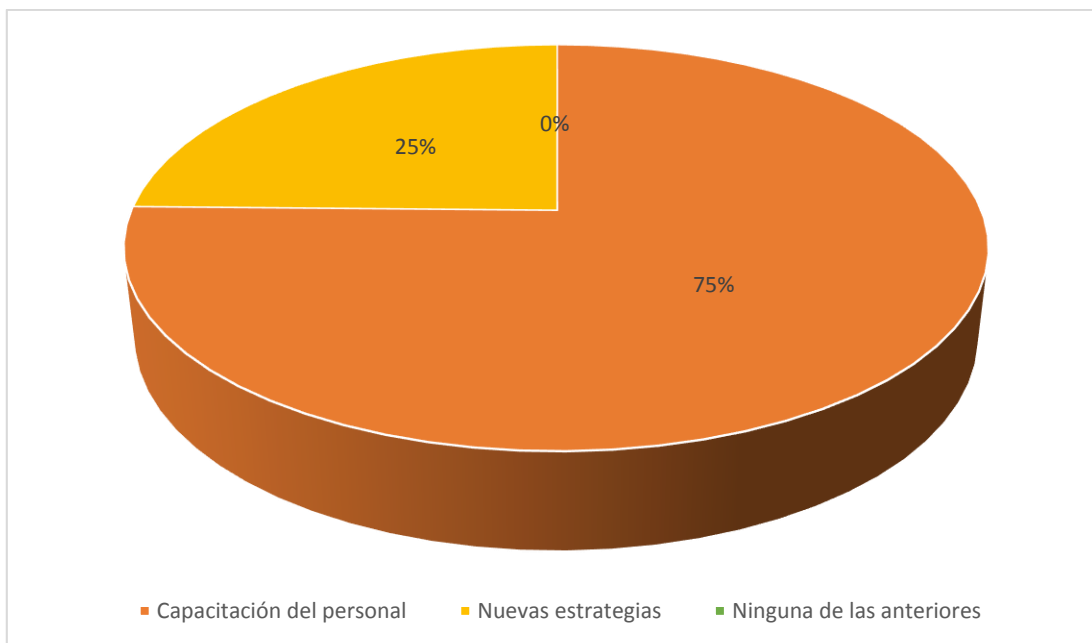


Figura 13. Implementación de mejora para la empresa

Fuente. Tabla 3

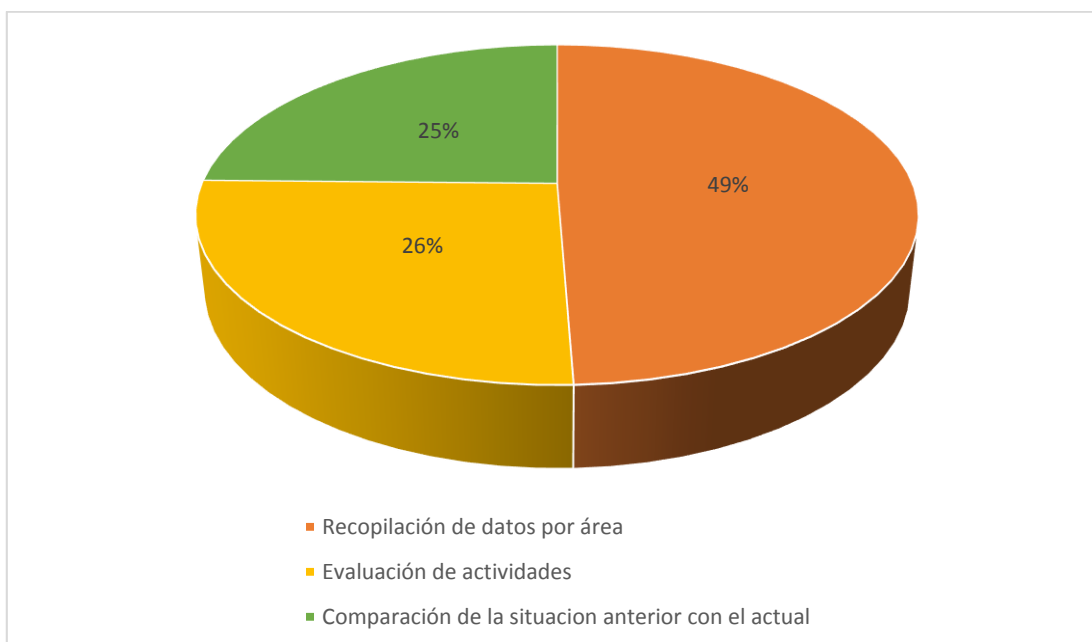


Figura 14. Medición de los resultados obtenidos en la empresa

Fuente. Tabla 3

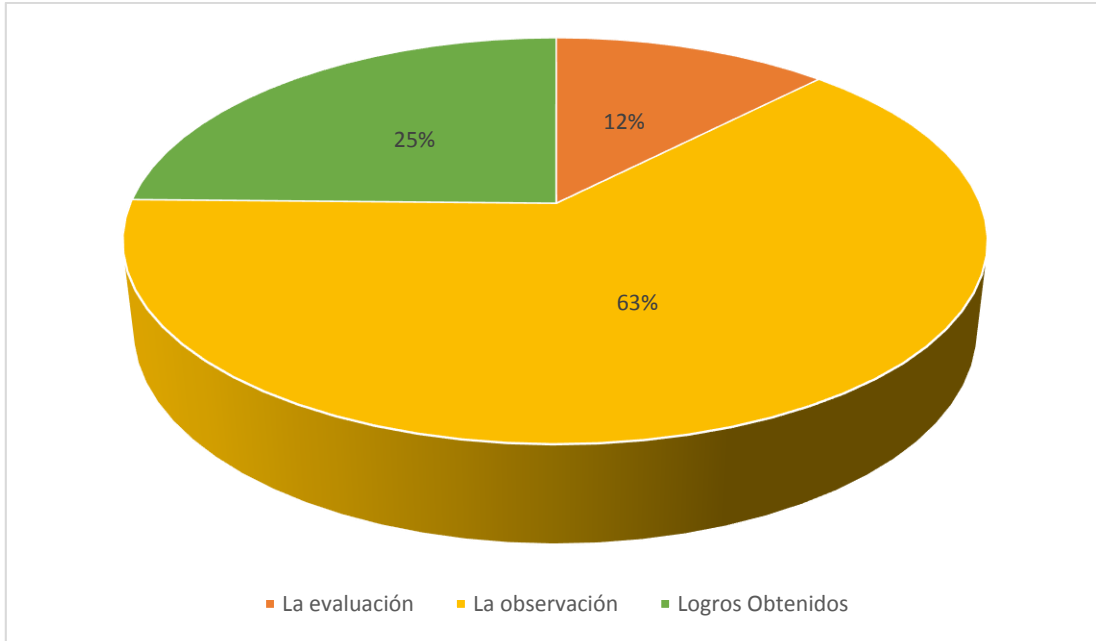


Figura 15. Verificación del rendimiento de los trabajadores

Fuente. Tabla 3

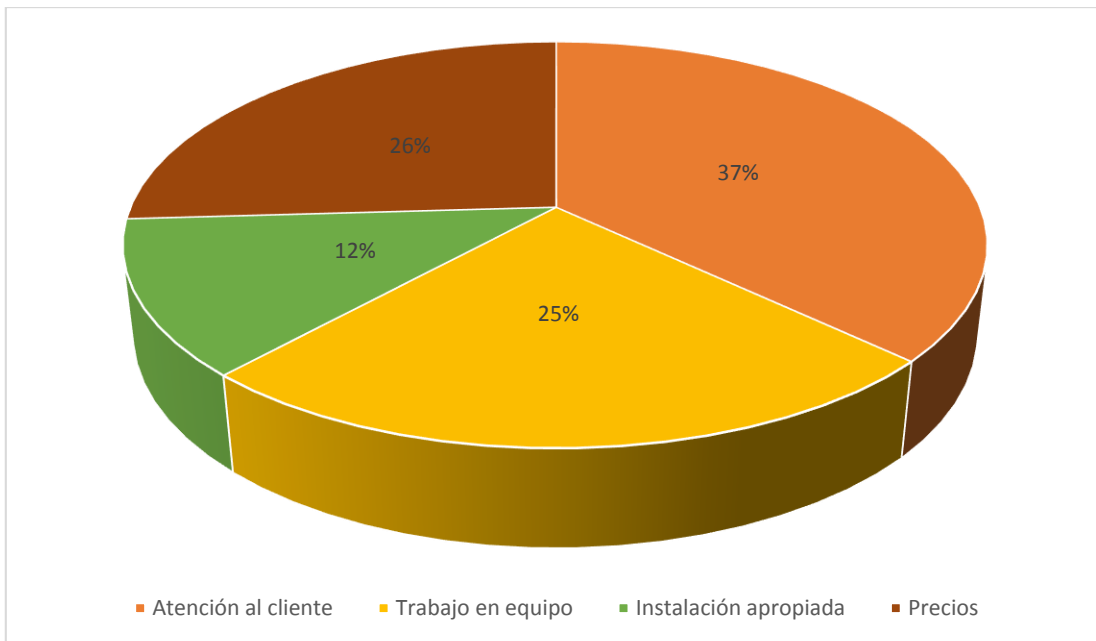


Figura 16. Factores que generan calidad en el servicio.

Fuente. Tabla 3

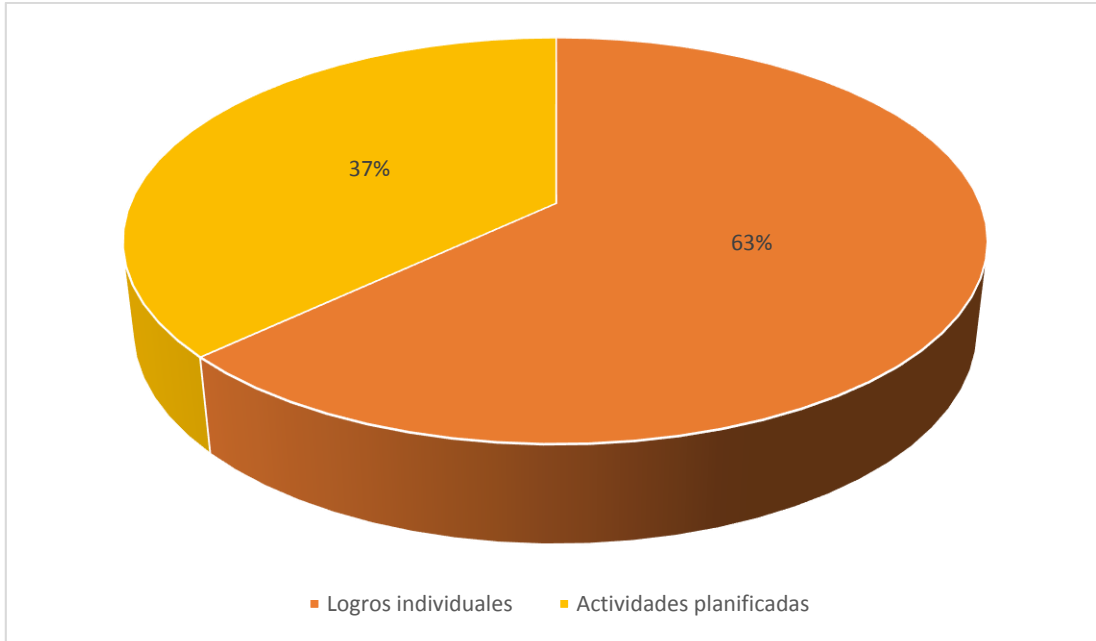


Figura 17. Identificación de un buen clima laboral

Fuente. Tabla 3

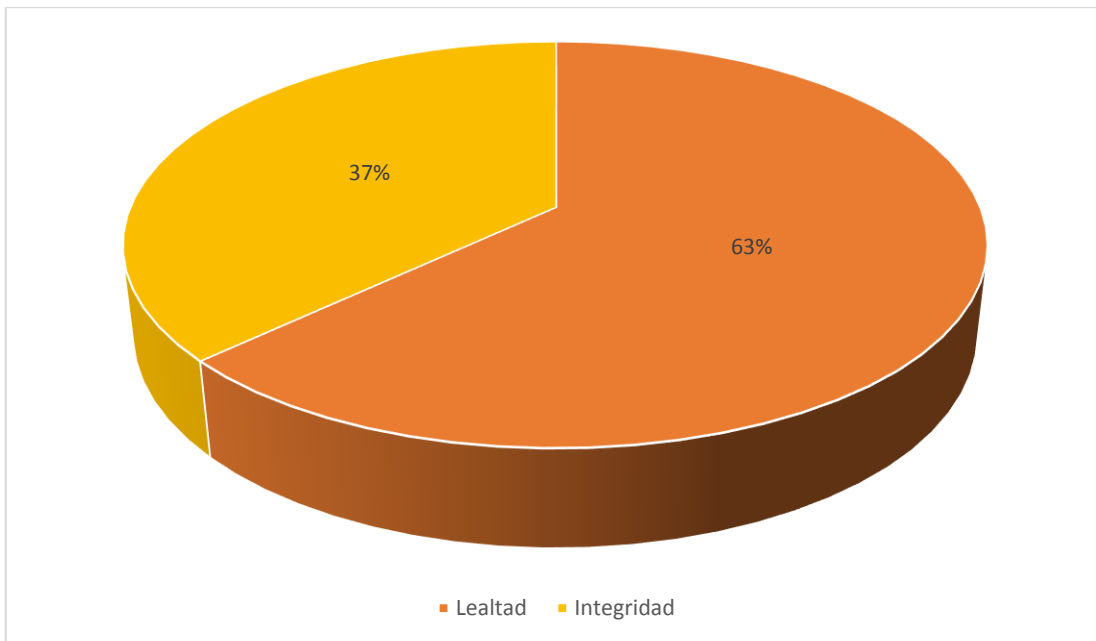


Figura 18. Evaluación del compromiso del trabajador con la empresa

Fuente. Tabla 3

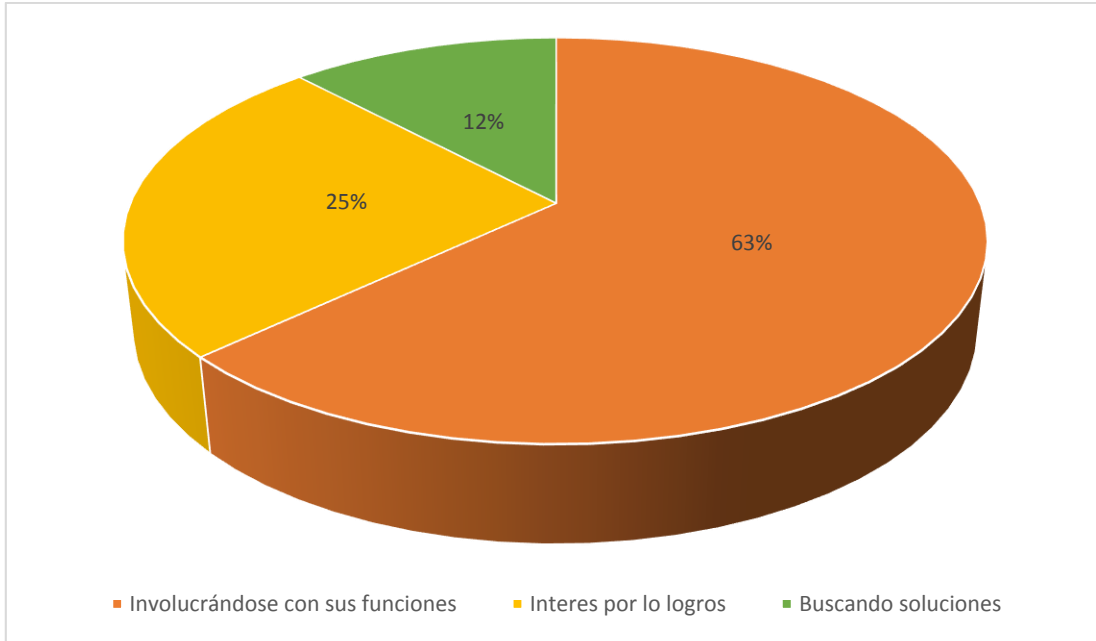


Figura 19. Evaluación de lealtad a los trabajadores hacia la empresa

Fuente. Tabla 3

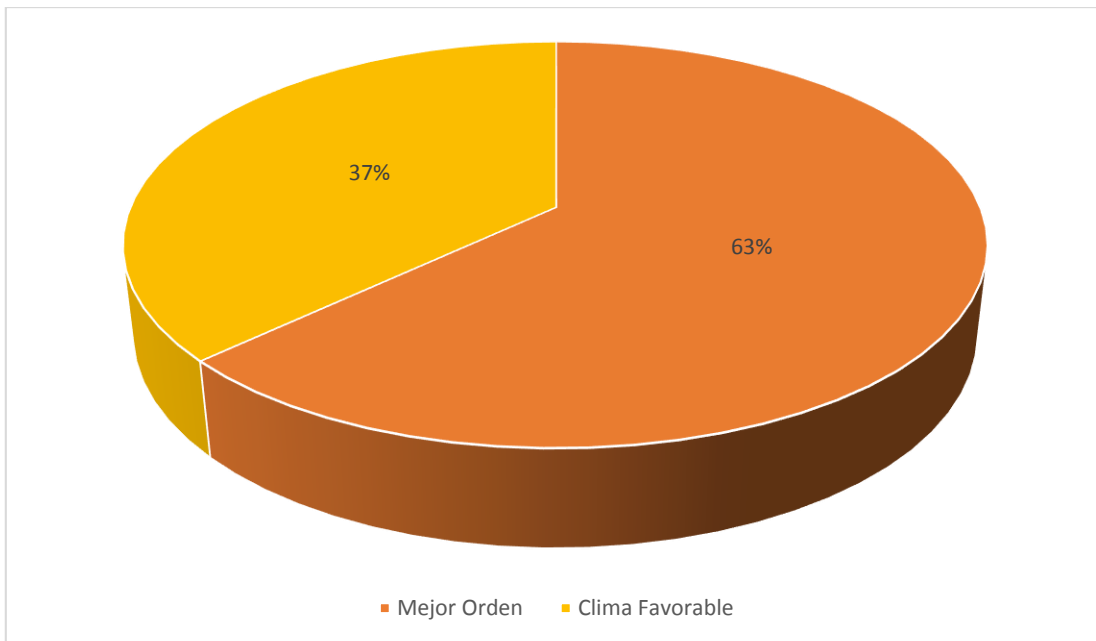


Figura 20. Beneficios de la integración en la empresa

Fuente. Tabla 3

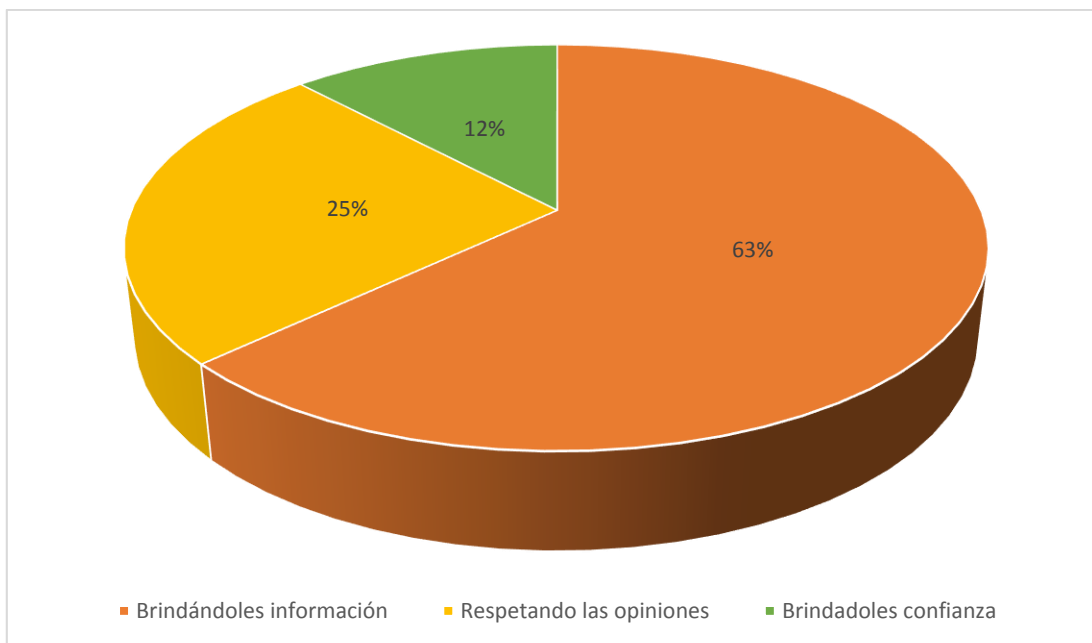


Figura 21. Estrategias para que los trabajadores puedan solucionar los problemas de la empresa.

Fuente. Tabla 3

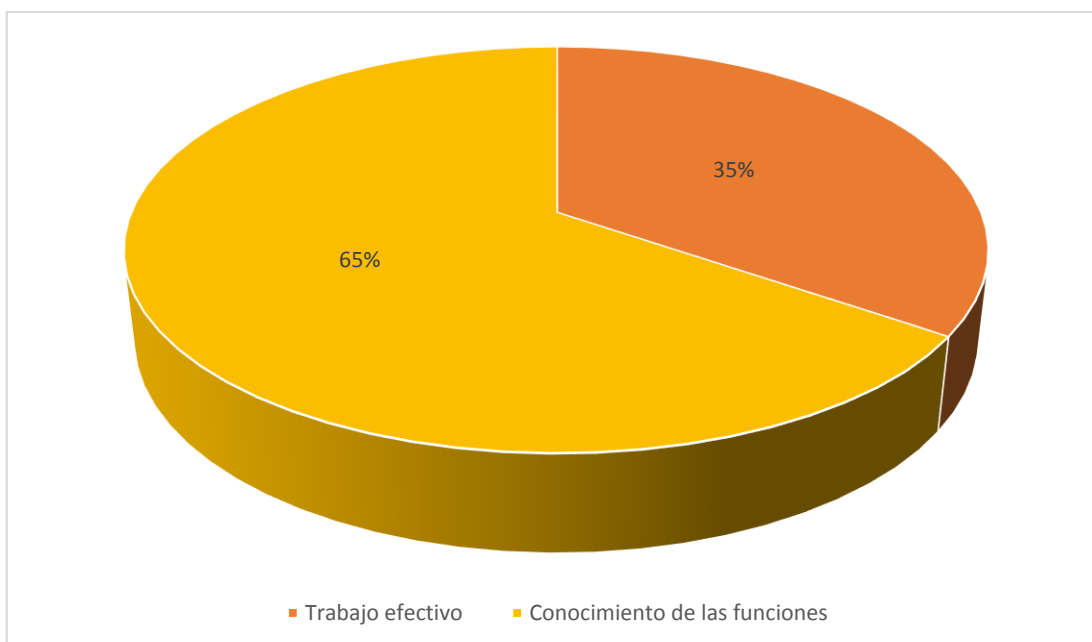


Figura 22. Beneficios de las políticas y reglamentos de la empresa

Fuente. Tabla 3

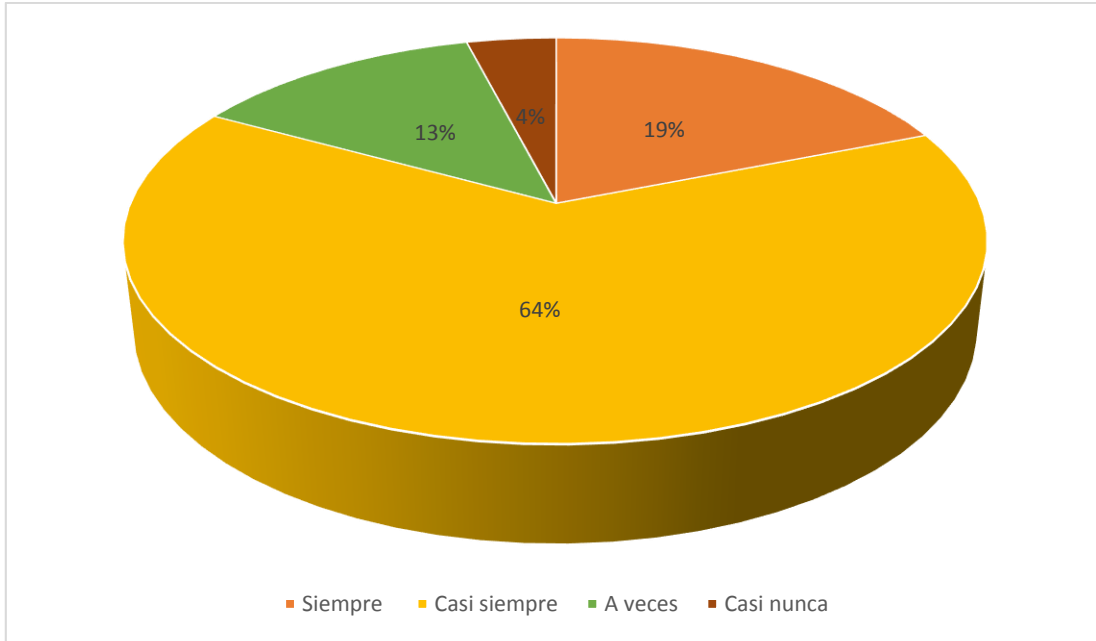


Figura 23. Tener en cuentas las opiniones de los trabajadores

Fuente. Tabla 3

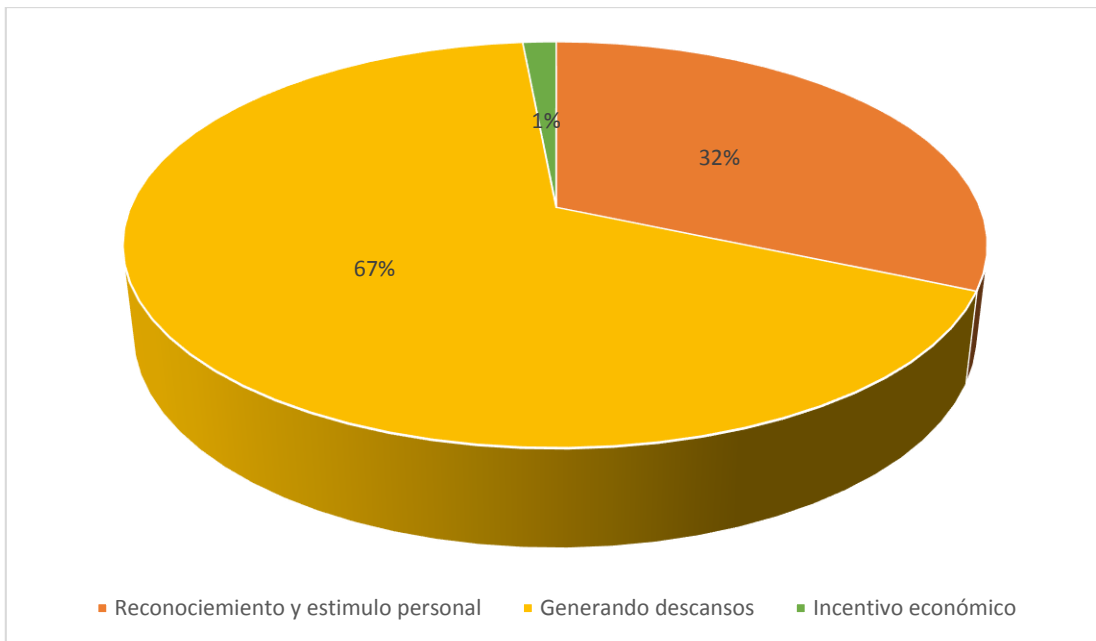


Figura 24. Incentivo por las buenas labores que desempeñan

Fuente. Tabla 3

Anexo 8.

Turnitin

Informe_final

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%