



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE MOTIVACIÓN
LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR SERVICIO, RUBRO
HOSPEDAJE (HOTELES 1, 2, 3 ESTRELLAS) EN LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

**HUARANGA CARRERA, LILIA ZULEMA
ORCID: 0000-0002-4069-6239**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huaranga Carrera, Lilia Zulema

ORCID: 0000-0002-4069-6239

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Egresado de pregrado,

Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión 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

Morrillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme la sabiduría y darme las fuerzas para poder esforzarme cada día fortaleciéndome e inclusive cuando en algún momento sentí perder la esperanza, saque fuerzas para seguir luchando de todo lo que me preocupaba y sin duda tu hiciste que todo pasara y lograr lo imposible doy gracias sin tu ayuda no hubiera logrado este triunfo también es tuyo mi Dios.

A mis padres, por ser mi motivo de cada día y haberme brindado sus apoyos incondicionalmente para poder cumplir mi objetivo, también a mis compañeros (as), por sus compañerismos porque supieron ayudarme en los momentos de dificultades de mi vida.

Agradezco a mi esposo y a mi hijo por el apoyo incondicional, el amor que me ha demostrado sin dudar confió en mí, ahora he culminado mis estudios con éxito en todos los sentidos. Me he convertido en una persona de bien y alguien importante para la sociedad; en su momento un ejemplo a seguir para mis hijos y sobre todo una compañera para ti, que eres mi mayor inspiración y a mis docentes que siempre supieron comprenderme y tener paciencia.

DEDICATORIA

A mi esposo e hijo con mucho cariño y amor le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de la presente tesis satisfactoriamente.

Dedico a mis padres por la motivación, animo por estar siempre pendiente en todo momento guiándome, por darme su abrigo, por la vida, por cuidarme cuando estuve de niña y darme amor cada día y me han brindado su plena confianza de mi capacidad e inteligencia estaré eternamente agradecida y nunca sabré como devolverle ese amor infinito que me dan. Es por ello soy lo que soy en la vida y ellos son mi motor.

A mis docentes por su enseñanza, por brindarme sus conocimientos, aclarar mis dudas, por sus consejos y su paciencia y a la universidad por formarme un excelente profesional y la ética y valores.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el Distrito de Huaraz 2018. El tipo y Nivel de investigación fue descriptivo y cuantitativo, diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, la población estuvo conformada por 95 representantes de las Micro y pequeñas empresas, con una muestra fue de 48 representantes de los hospedajes, se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, encontrando los siguientes resultados el 43.75% mencionaron que tiene de 31 a 50 años de edad, el 89.58% afirman que son de género masculino, el 68.75% mencionan que son dueños de sus empresas, el 45.83% respondieron el tiempo que desempeñan es de 7 a más años, el 58.33% mencionan que los que trabajan en la empresa son no familiares, el 95,80% mencionaron que tienen conocimientos del término de la gestión de calidad, el 54,17% respondieron que ninguna de las técnicas mencionadas de gestión de calidad conoce, el 54,17% respondieron que más o menos entienden lo que es motivación laboral. Se concluye que los representantes son dueños que llevan adelante sus negocios es por ello que tienen que conocer y darles motivación a cada quincenal o semanal charlas motivacionales ya que son zona turística para que así puedan tener más clientelas donde hay más visitantes del interior del país, así como del extranjero.

Palabras clave: Gestión de Calidad, hospedajes, motivación laboral, MYPES.

ABSTRACT

The general objective of this research was to identify the main characteristics of quality management with the use of work motivation in micro and small companies, lodging service (hotels 1, 2, 3 stars) in the District of Huaraz 2018. The type and level of research was descriptive and quantitative design of The research was non-experimental-transversal-descriptive, the population was made up of 95 representatives of Micro and small companies, with a sample of 48 representatives of the lodgings, the variables and indicators were defined and operationalized, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, finding the following results, 43.75% mentioned that they are between 31 and 50 years old, 89.58% affirm that they are male, 68.75% mention that they own their companies, 45.83% answered the time they work is 7 or more years, 58.33% mention that those who work in the company are not family members, 95.80% mentioned that they have knowledge of the term of quality management, 54.17% responded that none of the aforementioned quality management techniques knew, 54.17% responded that they more or less understand what work motivation is. Conclusion: It is concluded that the representatives are owners who carry out their businesses that is why they have to know and motivate them every fortnight or weekly motivational talks since they are a tourist area so that they can have more clients where there are more visitors from the interior of the country, as well as from abroad.

Keywords: Quality Management, accommodation work motivation, MYPES.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	18
2.3 Hipótesis.....	33
2.4 Variables.....	33
III. Metodología	34
3.1 El tipo y el nivel de la investigación	34
3.2 Diseño de la investigación	36
3.3 Población y muestra	34
3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6 Plan de análisis.....	38
3.7 Matriz de consistencia.....	40
3.8 Principios éticos	42
IV. Resultados	44
4.1 Resultados	44
4.2 Análisis de los resultados	50
V. Conclusiones y Recomendaciones	72
5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones	73
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos	79

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018	44
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz, 2018.....	45
Tabla 3. Características de la motivación laboral de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2018.....	46
Tabla 4. Propuesta de mejora de las características de la motivación laboral en la gestión de calidad servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018.....	49

Figuras (anexos)

Figura 1. Edad.....	89
Figura 2. Genero	90
Figura 3. Grado de instrucción	90
Figura 4. Cargo que desempeña.....	91
Figura 5. Tiempo que desempeña	91
Figura 6.Trabajadores en su empresa	92
Figura 7. Personas que trabajan en su empresa	92
Figura 8. Objetivo de creación.....	93
Figura 9. Ingresos mensuales.....	93
Figura 10. Constitución de la empresa.....	94
Figura 11. Conocimiento el termino gestión de calidad	95
Figura 12. Técnicas de gestión de calidad	95
Figura 13. Principales técnicas de gestión de calidad.....	96
Figura 14. Administración con gestión de calidad	96
Figura 15. Dificultades en la gestión de calidad	97
Figura 16. Técnicas de medición de desempeño laboral	97
Figura 17. Existencia de la motivación laboral.....	98
Figura 18. Motiva al personal con frecuencia.....	98
Figura 19. Priorización de la motivación al personal en su empresa.....	99
Figura 20. Técnicas de motivación para crear identidad laboral	99
Figura 21. Motivación a los colaboradores mediante el reconocimiento de su labor	100
Figura 22. Observación de la motivación y eficiencia empresarial	100
Figura 23. Incentivos como técnicas de motivación.....	101
Figura 24. Bonificación al trabajador por su alto rendimiento en sus actividades ..	101

I. Introducción

En la actualidad las organizaciones requieren personas aptas de alcanzar sus objetivos en la motivación laboral ya que hoy en día las empresas están constituidas por personas capacitadas. Las micro y pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (Rivera 2015). En este sentido la universidad Católica los Ángeles de Chimbote propuso desarrollar la tesis titulado “Gestión de calidad con el uso de Motivación laboral en las Micro y pequeñas empresas, sector servicios rubro hospedaje (hoteles 1,2,3 estrellas) en la ciudad de Huaraz, 2018 con la finalidad de lograr que la motivación sea cada día más tomada en cuenta para cada colaborador y representantes y mejorar el conocimiento en esta área, obteniendo un servicio de calidad.

Las empresas pequeñas en México representaban el 96% de los establecimientos industriales, ocupaban al 32% del total de empleados del sector y generaban el 16% del valor agregado, el 98% de los establecimientos se concentraba en cinco ramas industriales: alimentos, bebidas y tabaco, madera y muebles, imprentas y editoriales, minerales no metálicos y productos metálicos. Las ventas de productos a los países de México en el campo de las ventas de productos a los países de Europa se apoyó en la certificación internacional ISO 9001:2000; siendo una prioridad para diversos países; aunque España y Francia progresivamente están bajando sus niveles. En caso de incrementarse un gran mercado de consumo, aumentan las promociones como pasó en los últimos tres años, con un 36% de promoción de bajo nivel en Europa al 25.6% en Europa, siendo el 11,6%, de promoción de Alemania; sobrepasando Francia con el

17,90% y aún más Holanda en 21,50%, el 18,50% España e Italia con el 29.70%; hechos que registraron las empresas que tuvieron confianza y de mayor competitividad (Calvo y Méndez, 2019).

Las Micro y Pequeñas empresas, a nivel internacional y nacional, están consideradas como una unidad económica. En nuestro país representan el 98% de la producción nacional; pueden estar constituidas por una persona natural o jurídica, y tienen como finalidad desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y prestar servicios. Son las principales protagonistas, para el surgimiento de la economía nacional (Wong y Salcedo, 2016).

Según Valdés (2012) las empresas en los últimos años han percibido cambios sustanciales en el mundo y a nivel nacional en las áreas de la cultura, educación, social, económico, empresarial, en la calidad del servicio al cliente, utilizando con mayor frecuencia el marketing digital por el fracaso de transición de la publicidad tradicional hacia la era digital, donde se utilizan diversas herramientas de la conectividad; así como las redes sociales, para crear mayor demanda en los clientes. Además, facilitan la administración empresarial de esta manera se puede ver una alianza con el público privado y así lograr la articulación productiva, comercial y la ampliación del mercado; poniendo en práctica las políticas que apoyan a las Micro y Pequeñas Empresas; para su crecimiento y desarrollo económico, elevándoles sus niveles cada vez mayores en el contexto empresarial (Valdés, 2012).

De acuerdo a la Ley de MYPES N° 30056, el Gobierno Regional de Ancash menciona que el 70% se dedica al rubro de comercio, como restaurantes, venta de ropa o cualquier otro tipo de artículos, y al sector servicio que tiene que ver con trabajos como

consultorías u oficinas de electricidad estableció donde también ellos realizan un Plan Estratégico articular y fortalecen la gestión de la entidad en toda la región, para aumentar la productividad, el servicio de calidad y la eficiencia, identificando la calidad empresarial; según la ubicación de sus ingresos anuales y la cantidad de trabajadores. Además, promoviendo la formalización y competitividad de las MYPES; apoyando los nuevos emprendimientos; dinamizando la gestión empresarial de los gobiernos locales o municipalidades provinciales y distritales y la participación y apoyo del gobierno nacional, a través de programas y proyectos del Ministerio de Trabajo y Promoción social, así como la participación de la empresa privada (Sucso, 2019).

La gestión de calidad es muy importante en las empresas, para lograr una posición muy alta, satisfaciendo las necesidades de los clientes, llenando las expectativas de los consumidores; aunque se interesan en el cuidado del control de gasto; no dando interés a lo productivo que es la calidad de brindar servicio a la población, que ayuda a eliminar el desperdicio de tiempo, eleva un mejor clima organizacional que crea más seguridad y eficiencia; creando la competitividad, trabajando con calidad y eficiencia permanente en la empresa (Camisón, Cruz, y Tomás, 2006).

La gestión de la calidad en la motivación es una estrategia muy importante, porque se puede utilizar en la orientación a los trabajadores en su puesto laboral hacia una mejor atención al cliente, produciendo una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. Sin embargo, en los emprendedores del país se percibe solamente desarrollar actividades rutinarias, carentes de iniciativas hacia la calidad y con muy poca orientación hacia el cliente; creando la insatisfacción en el que demanda el servicio (Miranda, 2014).

La motivación es un proceso en el cual las personas están decididas a esforzarse para lograr determinadas metas y objetivos al realizar actividades específicas, de manera de satisfacer cierto tipo de necesidades y dar expectativas y sus esfuerzos para determinar el futuro de la aplicación, donde la necesidad es el punto de partida para generar la actitud necesaria y fijar la meta del éxito. Sin embargo, una vez que se satisfacen las necesidades, el individuo creará otras necesidades que continuarán motivándolo a lograr ciertas necesidades del cliente (Peña y Villón, 2018).

El principal interés sobre el tema a investigar es por los motivos y características expuestas que se decidió a desarrollar la gestión de calidad teniendo como base la motivación laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hospedaje (hoteles de 1, 2 y 3 estrellas en el distrito de Huaraz en el 2018, en la búsqueda de la motivación de sus colaboradores para que de esta manera mejore la atención a los clientes y usuarios de estos servicios. Teniendo en cuenta que en Huaraz, mayormente no satisface las expectativas de los clientes o turistas; porque los empresarios no tienen una clara dirección hacia el cliente; por consiguiente, no obtiene mayor rentabilidad.

Con lo mencionado anteriormente se formuló el siguiente problema de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de motivación laboral en Micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018?

Para dar respuesta a la problemática, se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hospedaje

en el distrito de Huaraz, 2018.

Así mismo para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes del sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito de Huaraz, 2018; (b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito de Huaraz, 2018; (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Huaraz, 2018; (d) Elaborar una propuesta de mejora a los resultados obtenidos en la presente investigación.

La investigación se justifica porque permite a las empresas tener un mejor conocimiento de las características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral, de esa manera aplicar las técnicas de la motivación así faciliten su desempeño con eficiencia en las diferentes tareas asignadas; que permita el crecimiento sostenido del negocio, con una buena gestión de calidad gerencial.

La investigación fue útil porque se vio la problemática que existe en cada organización, donde les servirá a los propietarios reflexionar en la atención del servicio de los clientes y así generarles una adecuada actividad laboral a sus colaboradores, fijando un compromiso con la organización para que trabaje a satisfacción del cliente en una situación empresarial competitiva y es muy importante que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización, y profundizar de la variable como fenómeno en un mismo tiempo del estudio que pretende servir de referencia para otras investigaciones y

además de formar parte del repositorio institucional que deseen determinar para la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Huaraz, 2018.

Se debe tener en cuenta, que la motivación laboral es un proceso de rendimiento global para todo los colaboradores en las empresas, existe menor conocimiento en las teorías y estrategias de la gestión de calidad y la motivación; por lo que será necesario que las Mypes desarrollen capacitaciones en las áreas necesarias para que la organización sea más eficiente en gestión de calidad y la motivación laboral, ya que es un proceso de mejora continua poniendo en práctica las características del puestos y cargos, que se encargan desempeñar su labores y tener en cuenta el organigrama (Chiavenato H. , 2014).

La investigación trata de resolver las deficiencias mencionadas de las organizaciones, donde generan poco impacto económico en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, por la baja aplicación de la gestión de calidad en que se estaría introduciendo con poca comprensión de los principios y conceptos aplicados en la gestión empresarial en los diferentes procesos, actividades y tareas, donde no se tiene consideración sobre el trabajo enfocado en los clientes, su participación de los trabajadores que se realiza mediante el equipo de trabajo y mejora continua están involucrados a la empresa, en estos casos se debe de aplicar estrategias como un plan de mejora para el desarrollo empresarial y dar una buena motivación a los colaboradores.

Desde el punto de vista institucional, la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de calidad con el fin de que la motivación

laboral ayude a desarrollar más a los representantes conociendo de la variable así puedan permitir que la empresa identifique los mejores resultados de la motivación que dan a sus colaboradores con una finalidad de dar un buen servicio a sus clientes.

En la investigación la metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal y de nivel descriptivo, la población considerada son 48 representantes. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario que sirvió para la recolección de datos. Después del procesamiento de datos se presentaron en tablas y figuras, donde fueron incorporados e ingresados a los programas de cómputo con el uso de Excel y el Programa estadístico SPSS versión 25 y el formato PDF para el informe final de la investigación.

La ética en la investigación se evidenció en el hecho de haber participado con los representantes de las organizaciones, donde nos brindaron su tiempo con el fin de ser veraces con sus respuestas y finalmente en el aspecto social los resultados van a ser de provecho en futuros estudios donde profundizaran más en la gestión de calidad con el uso de la motivación, siendo un trabajo previo de la teoría y la información de la ciencia administrativa.

Obteniendo los principales resultados: el 43.75% mencionan que tiene de 31 a 50 años de edad, el 89.58% de los representantes son de género masculino, el 41.67% mencionan que tienen un grado de instrucción superior no universitario, el 68.75% de los representantes son dueños de sus empresas, el 45.83% afirman que tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años, el 47.92% de los representantes cuentan con 11 colaboradores dentro de su organización, el 58.33% de los representantes mencionan los que trabajan no son familiares, el 58.33% dicen que la que sus objetivos es generar

la ganancia dentro de organización, el 93.35% afirman que los ingresos que perciben anualmente es de S/ 51,876 a S/ 587,916.00, el 52.08% de los representantes mencionan la constitución de sus empresas son de Sociedad Anónima, el 95.8% mencionan que si conocen la gestión de calidad, el 54.17% de los representantes mencionan que conocen otras técnicas de la gestión de calidad, el 37.5% afirman que ellos mismos administran con capacidad y rendimiento de la gestión de calidad, el 43.8% mencionan que tienen conocimiento de las técnicas del desempeño laboral, el 52.17% de los representantes menciona que tienen conocimiento acerca del tema de la motivación laboral de una manera regular, el 39.58% mencionan que si aplican la motivación a sus colaboradores, el 56,3% de los representantes mencionan que si creen que son eficientes en sus organizaciones, el 37.50% mencionan que si realizan la bonificación a sus trabajadores por el rendimiento que ellos dan a cada día,

En conclusión, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro servicios de hoteles mencionan que es muy importante que se desarrollen los temas que les va servir para sus empresas con la finalidad de mejorar experiencia que han adquirido con el paso del tiempo, y en base a sus criterios; la mayoría de empresas no le dan importancia a la ubicación del local, y ordenan el local de acuerdo a como creen que les gusta a los clientes, sin ser esto convincente, la indiferencia que muestran hacia la gestión de calidad es un importante factor para la disminución de las ventas de las empresas; asimismo, se puede ver en los resultados, que no tienen mayor conocimiento sobre la Motivación Laboral, por lo que no aplican la gestión de calidad, por el poco uso apropiado de motivación laboral en los hospedajes.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Adrianza (2013) en su tesis *La motivación laboral y calidad de servicio en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela* propuso como objetivo determinar la relación entre la calidad y la motivación de servicio de los ambulatorios de autogestión en el sector de salud de la parroquia Cecilio Acosta, del municipio Maracaibo; la metodología, fue de tipo descriptivo correlacionar, con un diseño no experimental, la población de 102 directivos, enfermeras, médicos, y empleados en salud, y 98 pacientes, la técnica que se realizó fue la encuesta, el instrumento de 30 cuestionario para la variable de Motivación Laboral y 26 ítems para calidad de servicio, con diferentes alternativas de respuestas con tipo de escala Likert, validado por los siete expertos con su confiabilidad, calculando el coeficiente alfa de Cronbach los resultados de prueba piloto se obtuvieron el 0,89 y 0,91. El resultado que se encontró con un coeficiente de correlación Spearman $-0,083$, no tiene nivel de significancia, donde menciona que hay una correlación negativa casi nula entre las variables Motivación laboral y Calidad de servicio. Resultados: el 80% de participantes obtuvieron un puntaje entre 12 a 19 puntos, el 78% de participantes tuvieron un bajo rendimiento menor de 10 puntos y después de la capacitación. En conclusión, es que no hubo el nivel de coincidencia entre ambas variables donde se demostró, a pesar que hay un porcentaje alto que se aplica la motivación al personal, los pacientes manifestaron la calidad de servicio que brindan es pésimo.

Droguett (2014) en su tesis *Calidad y Satisfacción a los Clientes de los hospedajes: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, el objetivo principal es analizar la calidad de servicio a sus clientes, utilizo una estadística la encuesta como base de datos a los usuarios reales; la metodología la metodología fue descriptivo no experimental obtenido una muestra de 120 personas, la escala valorativa que se aplico fue de 1 a 10, 20 ítems se concluyó el proceso y llegó a recabar los servicios involucrados en el rubro hospedajes, identificando las principales causas de los trabajadores no se sienten satisfechos de realizar sus actividades, porque no se aplica la motivación. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% son de género masculino, el 65% obtuvieron puntajes altos al culminar la evaluación de conocimientos en el tema de hospedajes, el 58% mencionan que tienen una permanencia de 7 a más años en el mercado, el 78% de encuestados indicaron haber mejorado su desempeño después de motivación; el 62,2% mencionan que de la variable es muy Satisfacción General donde permite ver que las variables seleccionadas acerca de la motivación. En conclusión, los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes que son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes, Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

Nowel (2015) en su tesis *Motivación laboral y servicio al cliente*, el objetivo de la investigación es establecer la concordancia de calidad con motivación laboral en el servicio que se brindó a sus clientes en el rubro hospedaje; la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional, diseño no experimental, las personas del estudio, fueron a los trabajadores, la muestra 45 colaboradores, quienes brindaron información requerida contestando las respuestas en una escala Likert y la encuesta fue de 13 ítems, la población que se aplicó 20 hospedajes, la encuesta fue con una escala valorativa de 1 a 10, 20 ítems; concluyendo con el proceso se logró identificar causas principales que los empleados que encuentran incómodos de realizar sus labores por la falta de la motivación laboral. Obteniendo los siguientes resultados el 30% mencionan que son de género femenino, el 54% y 52% mencionan que se podría afirmar que la motivación laboral y la atención al cliente son buenos, respectivamente, el 66.4% entre la motivación laboral y atención al cliente, que podría calificarse como un nivel de correlación moderada, el 68% indicaron que se encuentran conforme con el desempeño de las Pymes, el 82% admitieron que la motivación laboral es muy importante en todo tipo de negocio. En conclusión, Se ha mostrado una relación moderada entre la persistencia y atención al cliente, esto me debe permitir desarrollar las actitudes de perseverancia y superación de obstáculos a través de charlas motivacionales o de empoderamiento, esto con el fin de desarrollar sus competencias tanto personales como profesionales y así tener una cultura de mejora continua en la empresa de hospedajes.

Peña (2015) en su tesis *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales* el objetivo principal, análisis del impacto de las competencias cardinales en recompensa, identificación y desarrollo de talento y

promoción; son herramientas para objetivar políticas retributivas, planes de potencial y carrera, y promociones, la metodología es de enfoque cualitativo de nivel correlacional, diseño no experimental – transversal; la muestra poblacional estuvo conformada por 150 empleados universitarios; se eligió como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 50% mencionan que son de género femenino, el 80% mencionan que la gestión no siempre tiene en cuenta, el 46% mencionan que tienen un tiempo de 5 a 7 años, el 98% mencionan que realmente no conocen el termino motivación, 1 y 4 competencias de gestión de personas, y las técnicas correspondientes dependiendo del área, el 75% mencionan que la media en cada una de las dimensiones valoradas en la encuesta de clima y cultura son a veces. En conclusión, la motivación es necesaria para afrontar el proceso de modernización que demanda el entorno competitivo actual. Tan solo cuando es palpable el compromiso y la motivación de la plantilla de una empresa, se pueden obtener altos niveles de desempeño y diferenciación.

Castillo (2014) en su tesis *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*, el objetivo que tuvo es determinar la correlación de las variables clima organizacional, dimensiones de motivación y satisfacción laboral en función al grupo jerárquico. La metodología fue correlacional no experimental, con una muestra de 1,323 personales donde pertenecieron a diferentes niveles subordinados en la empresa privada metropolitana. Se llegó a obtener las 100 variables entre 40 y 58, $p < .01$). Los trabajadores ocupan enfoques elevadas dentro de la organización, se distinguen que el clima de la entidad de una manera favorable, se obtuvo niveles altos de satisfacción en la motivación laboral y la motivación intrínseca. Como resultado se obtuvo que el 74.1% de la población total y

la participación de acuerdo a género varía, pues el 55.6% está conformado por varones y 44.4% por mujeres. En ambos grupos el rango de edad difiere; el 22.6% se encuentra entre 14 a 24 años, el 53% entre 25 a 44 años y el 24.4% entre 45 años a más, el 57.8%, de la población total, sólo el 14.7% se encuentra en organizaciones conformadas por 101 a más trabajadores. En conclusión, evaluar el nivel de impacto de cada una de las variables de estudio con la satisfacción laboral, ya que las organizaciones deberían tener en cuenta la relevancia de las variables estudiadas que, asociadas al desempeño podría favorecer el óptimo cumplimiento de los objetivos institucionales. En futuros estudios, derivados de la presente investigación, diversas estrategias pueden proponerse a fin de mejorar el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones.

Sajamí (2015) en su tesis *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2015*, el objetivo que tuvo es Establecer la relación entre la motivacional del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015. La metodología la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con el método estadístico en el proceso de información y de la hipótesis, donde se manejó técnicas de encuesta aplicando cuestionarios en escala Likert, se recolecto los datos mediante indagación para luego realizar la tabulación y el análisis de datos. Se obtuvo los siguientes resultados la motivación extrínseca se presentan en las escalas aceptable e insatisfecho, donde la escala aceptable ocupa la mayor frecuencia con 34% están insatisfecho, el 40% menciona que la gestión es muy importante para una organización, el 34% están satisfecho que la motivación es de lado derecho del gráfico, el 40% mencionan que la capacidad de respuesta o capacidad de los trabajadores de reaccionar ante cualquier

eventualidad que ocurra durante la atención al usuario, el 50% mencionan que el desempeño laboral evalúan casi siempre, el 60% de los gerentes mencionan que la motivación no realizan. En conclusión, menciona que la motivación a los colaboradores con calidad en atención se encuentra en un nivel intermedio en la escala de satisfacción, insatisfacción, además se confirmó que existe la relación directa y significativa entre las variables que se ha estudiado.

Gastañaduy (2013) en su tesis *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*, el objetivo es señalar las semejanzas, diferencias de perfiles en las dimensiones de bienestar psicológico en el tema de motivación para los trabajadores voluntarios y remunerados. El tipo de metodología que se aplicó fue correlacional, diseño no experimental con una muestra de 188 participantes, aplicando una escala de motivación en la empresa, la escala de bienestar Psicológico, las indagaciones sobre las remuneraciones de los trabajadores son (N=94). Como resultado se obtuvo que el 76% observaron inapropiadas actividades de captación en los clientes, el 55% de encuestado indicó que hay limitaciones en los procesos administrativos, el 80% se observó en el control de los registros de cobranza hay deficiencia, el 75% mencionan que tienen de una edad de 31 a 50 años, el 62% mencionan que hay una desmotivación, el 64.1% afirman que están constituida por sociedad anónima. En conclusión, no se logró diferenciar la relación de bienestar psicológico, sin embargo, se visualizó similitudes objetivas entre las seis dimensiones de bienestar, también en la motivación intrínseca y reconocida, favorecer el bienestar de las personas, se espera que la presente investigación constituya un aporte al esfuerzo que la comunidad científica internacional realiza. Se sugiere que

futuros estudios recurran a muestras más amplias y representativas a fin de fortalecer la línea de investigación empírica de la TAD.

Najarro (2017) en su tesis *Contexto motivacional, tipos de motivación y de satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*, el objetivo general estudiar la percepción del trabajador en los nivel de autonomía, promoción del supervisor, considerando el tipo de satisfacción laboral, motivación, teniendo en cuenta la variable sociodemográficas como la edad, el sexo, tiempo de permanencia en el puesto, el salario, la metodología fue descriptivo experimental, obteniendo una población de 316 trabajadores en el área administrativa de las universidades públicas, 108 obreros en las universidades privadas, 198 trabajadores, donde fueron adaptados y validados a la realidad en el Perú, teniendo en cuentas los cuestionarios en el clima. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% mencionan que son de género masculino, el 68% afirman que a veces realizan capacitación, el 88% mencionan que pocas veces realizan la motivación a sus colaboradores, el 43% son dueños de sus propias empresas, el 56% mencionan que casi siempre asisten en charlas, el 62% mencionan que son ejecutivos, el 22% practican mayores categorías laborales. En conclusión, se logró obtener oposiciones en la motivación autónoma respecto a varias categorías laborales como falta de capacitaciones charlas se puede realizar cada quincena así para que los trabajadores estén más motivados en dentro de la empresa.

Ugaz (2012) en su tesis *Propuesta de un diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008*, se obtuvo como objetivo analizar la situación actual en las empresas, implementando y diseñando el Sistemas de Gestión de Calidad, donde permitirá mejorar ante la competencia para lograr el alto

grado de satisfacción al cliente, la metodología fue de diseño no experimental, tipo descriptivo, con una población de 20 ítems, test de verificación de la norma ISO 9001, se logró mediante el Sistema de Gestión de Calidad implementado en las auditorías internas y de certificación. Como resultado se obtuvo el 65% indicaron que el comercio electrónico facilita el servicio excelente, el 72% de encuestados mencionaron observar un porcentaje alto de comercio electrónico; el 72% opinaron que el comercio electrónico ha invadido toda la ciudad de Lima, el 67% mencionan que no conocen la gestión, el 76% afirman que tienen un grado de superior no completa, el 34% mencionan que anualmente tienen un ingreso de 1,000 a S/ 51,875. En conclusión, es importante difundir y establecer las políticas de calidad cuyos objetivos de mantener la obligación e involucramiento del personal, partiendo desde la Dirección de esa manera cumplir con la conservación del sistema se podrá observar con claridad el enfoque hacia dónde visualiza la empresa.

Sales (2016) en su tesis *caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz 2016*, el autor propuso como objetivo general: describir las capacitaciones en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, la metodología que utilizo fue de diseño no empírico transversal y descriptivo, con muestra de 18 micro empresas, donde se captó 95 trabajadores, empleando un cuestionario individual de 15 preguntas cerradas, con la escala de tipo Likert. Resultado: 31,82% indicaron que los conocimientos de colaboradores han sido restringidos para responder las interrogantes de los clientes, el 27, 3% manifestaron regularmente que los personales son capaces de responder, 38% mostraron pocas veces el personal de los hoteles terminan el servicio a tiempo completo, el 45% son de género

masculino, el 65% menciona que a veces realizan charlas, el 86% mencionan que no tienen idea de que es la gestión de calidad, el 45% casi siempre realizan el desempeño laboral. En conclusión, los hoteles en el distrito de Huaraz, existen desconocimiento en las capacitaciones sobre atención al cliente, por ende, se sienten insatisfechos con la atención que reciben, y ello conlleva a retirarse sin obtener el servicio.

Paucar (2016) en su tesis *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público Huaraz* obtuvo como objetivo: valorar los factores motivacionales y la calidad de la gestión, con la finalidad de comprobar si existe una relación entre las dos partes, para ello se aplicó una muestra de 50 docentes, usando el instrumento de la escala de evaluación en gestión y calidad y Factores Motivacionales esmerado por el autor. Resultados: el 82% de encuestados opinaron que la competitividad de las Mypes depende el capital humano, el 78% de gerentes valoraron la importancia del capital humano, el 58% de los representantes mencionan la constitución de la organización es S.A.C, el 56% mencionaron que las técnicas que ellos utilizan el ciclo de Deming, el 60% de los representantes no conocen el término. En conclusión, se determinó que, si existen, la relación entre las dos partes, para ello se aplicó una muestra a 50 docentes usando una escala de evaluación de calidad en gestión.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Constituye un nivel de indagación útil con bajo costo en el mercado, también la calidad son las propiedades del producto que cumplen con las expectativas del consumidor, mediante la presentación del servicio o bienes. La calidad es tener en cuenta que las empresas cumplan y apliquen las cosas positivas que ayuda a mejorar el servicio de atención o brindar un producto en buenas condiciones teniendo en cuenta el valor agregado (Camisón, Cruz y Tomás, 2006).

La gestión de calidad es el conjunto de tareas y actividades integradas con la finalidad de controlar, diferenciar las organizaciones relacionado en calidad; donde el control, la dirección en lo general incluye las políticas del establecimiento teniendo en cuenta el objetivo de la calidad, planificación, control, mejoramiento y protección de calidad (Ugaz, 2012).

Evolución de la gestión de calidad

La evolución es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

Etapas 1: la evolución de gestión de la calidad, afirma que el cliente no recibiría productos en mal estado, sino de Calidad, donde será orientado obteniendo un producto terminado. Del mismo va ingresar por primera vez al área de control de calidad, este hecho contribuirá a la evaluación, examen y fiscalización de los productos finales para detectar el defecto y que el cliente obtenga productos en óptimas condiciones, mediante la intervención, se utiliza la herramienta del control de localización de los

errores, fallas, cumpliendo la función operativa, donde fundo la actividad (Kennethe, 2005).

Etapa 2: es el control del proceso estadístico, que corresponde a los años 1930 relacionado con la calidad que se logró mediante la reducción de la inspección. Este enfoque tiene como objetivo reducir los costos de intervención y mejorar, pero al principio seguía siendo el mismo; con dificultades de calidad en productos que habían sido fabricados y producidos, y dar solución en el instante. Cabe indicar que mediante el control se evita vender un producto malogrado que adquiera el cliente, evitando los costos que ocasionan repararlo (Kennethe 2005).

Etapa 3: en el transcurso del total de la calidad que corresponde a los años 50 a 70, que fueron las primeras fases conocidos como el proceso evolutivo de calidad que no implicaba a toda la integración social, sólo era centrado específicamente a una forma específica a planear, diseñar y ejecutar las políticas de calidad implementada por la empresa (Kennethe, 2005).

Etapa Cuarta: la calidad administrativa total, son procesos que mejoran de manera paulatina buscando la calidad, esta etapa es considerado en el mercado como las necesidades del consumidor, donde examina la oportunidad del competidor. Es decir, si los procesos funcionan correctamente, sus resultados del producto deberán ser el deseado (Kennethe, 2005).

Quinta Etapa: en esta etapa las empresas se basan en procesos justos, fragmentados y divididos por departamentos, logrando un aumento de grado en permanencia, responsabilidad determinando en el trabajo. Los sistemas, las estructuras aumentan su flexibilidad, eliminan, reducen las áreas que no agregan valor y la empresa se organiza

por unidades importantes de negocios (Kennethe, 2005).

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de la calidad es donde implementan planes que identifican las debilidades, defectos, áreas de mejora y fortalezas. Esto le permite a la empresa establecer estándares, hacer ajustes cuando sea necesario y brindar un mayor valor a los clientes. Aunque el enfoque de los problemas de calidad varía de un plan a otro y crean productos o servicios de alta calidad y alto rendimiento que cumplan y superen las expectativas de los clientes internos y externos (Riquelme, 2017).

La gestión de calidad tiene 8 principios que se utiliza para una empresa que está asociada a organizaciones que buscan consolidarse, desarrollarse para alcanzar el éxito, es donde se tiene que ver la alta dirección de la organización para comunicarse por que la empresa no debería verse afectada en el momento de implantación de la norma ISO 9001. Para que la norma sea útil a las organizaciones, debe verse como un sistema que no es obligatorio, sino como un sistema de referencia ya es un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 es parte del principio de organización de la calidad (ISO 9001, 2017).

Enfoque al cliente: las empresas dependen de los consumidores o clientes quienes adquieren productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades y suplen sus expectativas, mediante el mejoramiento continuo (ISO 9001, 2017).

Liderazgo: todo líder propone un objetivo orientando a la empresa, manteniendo un clima institucional, para el desempeño laboral satisfactorio del trabajador y alcanzar los objetivos del Plan estratégico mediante la motivación intrínseca y extrínseca (ISO 9001, 2017).

Participación del personal: es el adjetivo de la empresa en que el compromiso de sus integrantes se compromete con los procesos, actividades y tareas, en que ponen en práctica todas sus competencias y habilidades (ISO 9001, 2017).

Orientación basada en procesos: Es el efecto donde se explora obteniendo en forma eficiente los procesos y materiales relacionados a ello (ISO 9001, 2017).

Guía de sistema para la gestión: Gestionar, entender, e identificar procedimientos conectados en el sistema, donde ayuda de manera eficiente, eficaz que la empresa se beneficie con sus objetivos (ISO 9001, 2017).

Avance continúa: es la ocupación completa en la organización con el objetivo de mantener siempre la ejecución de las actividades (ISO 9001, 2017).

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Se fundan en exámenes de reseñas e informes más importantes que se presentan en el campo de la empresa (ISO 9001, 2017).

Ciclo de mejora continúa

El ciclo PDCA es utilizado, desde el principio, como la metodología de mejora continua que se aplica en todas las situaciones. Se basa en la subdivisión del trabajo entre la administración, los inspectores y los operadores y consta de cuatro fases o etapas. La dirección, comienza estudiando la situación actual para formular un plan de mejora al ejecutar el plan, la administración analiza los resultados y estandariza el método para garantizar que la mejora sea permanente los resultados no hayan sido satisfactorios, desarrolla acciones correctivas (Camisión et al., 2006).

Etapa de planificar: es definir los objetivos, en los cuales no se deben definir objetivos como obtener buena calidad, dado que son muy abstractos, por lo que no resultan útiles. Se debe definir un objetivo, mostrando un resultado para cierta fecha límite. Además, en esta etapa se deben definir los métodos a utilizar para alcanzar estos objetivos, donde estos métodos son normas técnicas y operativas de funcionamiento, que son referidos a las causas principales o factores que afectan el proceso revisado (Deming, 2013).

Etapa hacer: en esta etapa se pone a la práctica el plan diseñado en la etapa anterior, es necesario que las normas establecidas se entiendan y sepan aplicar. En este paso, se proporciona la educación y capacitación necesaria a todas las personas involucradas, poniendo en marcha las normas establecidas en la fase de planificación (Deming, 2013).

Etapa de comprobar: en este paso, se comprueba si el trabajo se lleva a cabo como lo planeado en la primera etapa. En resumen, se trata de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien. La verificación del trabajo y los procesos debe hacerse de dos maneras: (a) observe en el lugar de trabajo que todo funciona de acuerdo con las instrucciones y los estándares, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control; (b) Verificar los resultados de las actividades realizadas. Los elementos verificados en esta etapa no solo están restringidos a calidad, sino también pueden estar sujetos a costos, volumen de producción, volumen de ventas entre otros (Deming, 2013).

Etapa de actuar: por último, para esta etapa se considera dos situaciones, las cuales son: (a) Se alcanzó el objetivo: sucede cuando lo planificado es llevado a cabo y se

verifica en la etapa anterior. En este caso, el éxito debe considerarse con prudencia y las acciones irán en la dirección de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo es necesario normalizar las acciones correctivas aplicadas en los procesos, operaciones y procedimientos; ampliar el entrenamiento y extender las medidas correctivas si es necesario; verifique si estas medidas se aplican correctamente y son efectivas y continúe operando de la manera establecida. (b) No se ha alcanzado el objetivo: En este caso, una vez detectadas las posibles anomalías de los procesos y las causas que las producen, deben ser eliminadas (Deming, 2013).

Motivación laboral

La motivación laboral es la capacidad de la empresa para involucrar a los empleados con el fin de brindar el mejor desempeño para lograr los objetivos comerciales establecidos por la organización. Este tipo de motivación laboral es la clave para mejorar la productividad empresarial y el trabajo en equipo para realizar las diferentes actividades, y que cada integrante se sienta completo en el trabajo y esté de acuerdo con los valores de la empresa. Esta es la mejor manera de hacer que los empleados piensen que son una parte importante de la empresa y que hacen sus mejores esfuerzos (Robbins y Coulter, 2010).

Importancia

La importancia no depende del significado que mejor se adapte a cada situación, obviamente la motivación laboral es un factor clave para que los trabajadores aumenten la productividad y adquieran un mayor compromiso con la empresa. Por tanto, este es un elemento que todas las empresas deben considerar a la hora de

establecer relaciones con los trabajadores, y debe orientar determinadas acciones para su promoción y desarrollo (Ramírez, 2015).

Tipos de motivación

Chiavenato (2007) menciona que existen diferentes tipos de la motivación:

Motivación intrínseca: es la motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado. En este tipo de motivación la empresa no puede influir (Chiavenato, 2007).

Motivación extrínseca: se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público (Chiavenato, 2007).

Motivación positiva: cuando el factor motivador se configura como un premio o recompensa (Chiavenato, 2007).

Motivación negativa: si el factor motivador a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo (Chiavenato, 2007).

Motivación primaria: cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas (Chiavenato, 2007).

Motivación social: si la actuación del empleado está provocada por querer estar aceptado por un determinado grupo social (Chiavenato, 2007).

La motivación en el ámbito laboral se refiere a un conjunto determina la actitud de una persona hacia el comportamiento laboral, sin considerar el entretenimiento y otras áreas de la vida. Se han propuesto varias teorías de la motivación para trabajar. Las

premisas de estas teorías son diferentes y en qué medida están de acuerdo las personas donde acepten el comportamiento. Casi todas estas teorías tienen algún apoyo en investigación; pero ninguno de ellos cuenta con el apoyo de la inmensa mayoría y así lograr metas organizacionales y personales (Gastañaduy, 2013).

Teoría de motivación de Mc Clelland

Según Figueroa (2015) hay tres necesidades de la motivación:

Afiliación: consiste en la incorporación de un nuevo personal a la empresa y se forma de amistad como efecto de una relación interpersonal, sintiendo una satisfacción con el mejoramiento de estas relaciones dentro de la convivencia laboral. Con personas con baja motivación, existe menos satisfacción en la afiliación (Figueroa, 2015).

Motivación de poder: consiste en crear un impacto, en otras personas mediante el impulso de modificar circunstancias a impulsar conductas de control, sancionar o sujetar para alcanzar los objetivos con una posición constructivista y aún las metas personales (Figueroa, 2015).

Necesidad de logro: consiste en el logro de la excelencia competitiva buscando el éxito personal y organizacional, de acuerdo a la evaluación del desempeño laboral también se puede conceptuar la motivación, como un impulso a lograr las metas y objetivos, para conseguir el éxito ansiado (Figueroa, 2015).

Las personas de mantenimiento de las redes interpersonales, se encuentran motivadas donde cumplen funciones de escribir cartas, realizar llamadas y realizan visitas consecutivas a sus amistades, ello hace que como pasan más tiempo conversando por teléfono e intentan tener más encuentros amistosos facilita sus labores de manera

eficiente (Figueroa, 2015).

Dimensiones de la motivación laboral

Según lo señalado por las teorías de Maslow, se puede hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño:

Motivación intrínseca, satisface las necesidades como estima, sociales y de autorrealización, la Motivación extrínseca, la cual compensa dos primeras fases de escritor Maslow que son la seguridad y fisiológicas (Adrianza, 2013).

Extrínsecos e intrínsecos fueron agregados y combinados, pueden generar un grado muy alto de motivación. Después de la motivación intrínseca, tiene un efecto positivo la extrínseca (Adrianza, 2013).

Para unos la motivación intrínseca tiene dos connotaciones, uno tiene su base en la obligación y el otro en el disfrute; hechos que pueden referirse. “Evidentemente, se refiere a la obligación de auto exigencia, ya que la obligación por parte de terceros sería un motivante extrínseco (Adrianza, 2013).

Motivación extrínseca, está referido a realizar trabajos espontáneos sin esperar ningún incentivo. Ejemplo: el hobby, específicamente de esa manera lograr satisfacerse logrando superarse. Las clases de motivación son: auditivos y pueden ser cambiados para obtener un producto con motivación (Adrianza, 2013).

Dimensiones de la calidad de atención en la motivación

Calidad objetiva: la organización emplea teniendo en cuenta los costos con los esfuerzos para obtener un servicio o producto mejorado (García, 2012).

Calidad subjetiva: el cliente califica el producto o servicio que se le brinda, ello se

obtiene mediante la satisfacción que encuentra en lo recibido.

Un proceso de autoevaluación y evaluación externa, utilizada por las organizaciones sanitarias, para evaluar su nivel de cumplimiento en relación con estándares establecidos, y para implementar formas de mejora continua del sistema de atención sanitaria (Adrianza, 2013).

Motivación y trabajo

Estas dos acciones tienen una relación directa, porque a mayor motivación habrá mayor rendimiento laboral sea la motivación personal o intrínseca o extrínseca estableciendo método y objetivos claros (Chiavenato, 2014).

Técnicas de motivación

Stephen y Decenzo (2018) mencionan que son herramientas para mantener e impulsar la motivación laboral de sus plantillas, son algunas de las más destacables son las siguientes:

Incluir nuevos parámetros en los procesos de selección: además de la experiencia y la capacitación, los reclutadores también deben considerar otros aspectos del reclutamiento, como los valores, metas y expectativas de los candidatos (Stephen y Decenzo, 2018).

Organizar correctamente la plantilla: para los trabajadores, no hay nada más frustrante que no estar en una posición en la que no pueden mostrar sus habilidades o son subestimados. Por tanto, la correcta asignación de los empleados en función de sus capacidades es fundamental para tener un equipo motivado (Stephen y Decenzo, 2018).

Apostar por el desarrollo profesional: proporcionar herramientas de desarrollo profesional es uno de los aspectos más importantes para los empleados, y también es uno de los aspectos que les permite desarrollar motivaciones laborales positivas específicas y tener expectativas a largo plazo (Stephen y Decenzo, 2018).

Conceder autonomía a los trabajadores: el hecho de que los profesionales sientan el apoyo de la empresa para realizar tareas sin un control intensivo, o se sientan seguros para transmitir sus ideas y sugerencias, también es muy motivador y ayuda a los trabajadores a obtener títulos superiores para la empresa (Stephen y Decenzo, 2018).

Reconocer logros: desde recompensas, hasta promociones o simples agradecimientos. Por definición, los gerentes saben apreciar el esfuerzo de los empleados y este reconocimiento se reconoce de manera concreta y práctica, la motivación laboral aumentará (Stephen y Decenzo, 2018).

Adecuar las instalaciones: debido a las largas jornadas laborales, el lugar de trabajo se ha convertido en la segunda ciudad natal, por lo que es importante que el equipo cuente con unas instalaciones cómodas y agradables (Stephen y Decenzo, 2018).

Micro y pequeñas empresas

Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y

características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (SUNAT, 2019).

Importancia

La importancia de la economía peruana, también se puede decir que el 80% de la demanda laboral se crea para la población activa, no solo eso, sino que también aporta el 40% del PIB, lo cual es sorprendente. El problema es cuántos factores de intervención afectarán a las MPE, siendo los más importantes las oportunidades de empleo y la mejora de la calidad de vida de los socios, reduciendo así la alta tasa de desempleo, pero muchos de estos factores no están relacionados con el personal o talentos. Finalmente, cabe señalar que el aporte que se realiza a través de las exportaciones es muy importante, pues según las estadísticas el 3.516 de las micro y pequeñas y medianas empresas exportaron en 2004, equivalente al 65%, lo que significa que las exportaciones sumaron 231 millones en esa fecha (INEI, 2018).

Características de la nueva ley

Según Ley: N° 30056 Del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Congreso (2013) en el artículo 11° establece que las MYPES deben reunir las características concurrentes:

Microempresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: son aquellas que tienen ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Rubro hospedaje

El hotel es donde brindan servicio a sus clientes en un momento designado que se da como los servicios básicos, como el baño personal, Cama, armario y departamento u otro Sala con TV, silla y muchos otros equipos. Importancia aceptable del cliente en términos de calidad de servicio. Desde una perspectiva empresarial, los hoteles se consideran una organización tradicional compuesta por varias funciones que se puede clasificar según el nivel de ingresos del cliente ya sea alto, medio o bajo (Pérez y Gardey, 2018).

Para la Organización Mundial del Turismo, se entiende como las actividades que realizan las personas durante el viaje, que permanecen en lugares distintos de su residencia habitual durante menos de un año y realizan actividades de ocio, negocios y aprendizaje. La empresa hotelera integra la planta turística o departamento de producción de actividades turísticas; esto es fundamental para el desarrollo de la actividad, pues permite a los turistas permanecer en el destino turístico y realizar diversas actividades que los impulsen a trasladarse (Ley 26961, 2014).

Los beneficiarios de la alta calidad del Recurso Humano

- El trabajador se beneficia al lograr su realización personal y laboral, con los beneficios económicos y profesionales (Pérez y Gardey, 2018).
- La empresa se beneficia al lograr una mayor productividad del trabajador con el consiguiente ahorro de recursos y logro de los objetivos y metas establecidas (Pérez y Gardey, 2018).

- La sociedad se beneficia al lograr un servicio de calidad satisfactorio de las necesidades, así como el erario nacional al lograr mayores recursos (Pérez y Gardey, 2018).
- Los clientes son los beneficiarios directos al recibir un servicio de calidad con la oportunidad debida (Pérez y Gardey, 2018).

Hospedaje en la ciudad de Huaraz

Hoy en día, los lugares de hospedaje pueden brindar infraestructura y equipamiento acorde a las necesidades de los clientes, y esperan recibir un trato de calidad. Los lugares de alojamiento se dividen en áreas con ambientes singulares, como recepción, reserva, áreas públicas, etc; estas cuentan con insumos de alta calidad para mejorar la satisfacción del cliente, como registro de huéspedes, espacio suficiente para interactuar con los clientes, manuales de información turística y seguridad y primeros auxilios (Bravo, 2019).

Para mejorar la calidad de los servicios hoteleros es necesario impartir una formación adecuada en los diferentes centros de trabajo darles les motivación a los colaboradores y difundir un mensaje explicando el significado de calidad y por qué es necesaria. Asimismo, de acuerdo con su experiencia laboral y la formación técnica se realiza en diferentes centros de trabajo. La calidad de los recursos humanos es una forma de comportamiento, que se practica primero en la vida personal y luego se desarrolla en las actividades profesionales de todos (Bravo, 2019).

Marco conceptual

Calidad: constituye el grado que el grupo de características inherentes a ella, cumplen con los requisitos exigidos por el cliente (Deming, 2013).

Gestión de la Calidad: son tareas y actividades que al garantizar los procesos realizados en el sistema, se identifican en el manual de calidad, con el fin de que sean documentados, implementados y entendidos por los trabajadores que se asignan a cada proceso (Deming, 2013).

Organización Internacional de Normalización: es una organización mundial conformada por organismos nacionales de normalización de la calidad (Camisón y Cruz, 2006).

Sistema de la Calidad: son los procesos que se realizan dentro de una empresa para permitir alcanzar que alcance sus objetivos con eficiencia y eficacia (Deming, 2013).

Ciclo de Deming: Herramienta de mejora continua, cuya función principal es poder lograr a ser competitivo a las empresas mediante la aplicación del Ciclo de Deming (ISO 9001, 2017).

Liderazgo y compromiso: es la alta dirección que se debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al método de gestión de la calidad como comunicación es muy importante para ser eficaz y conforme con los requisitos necesarios.

Laboral: es todo aquello que refiere a la actividad del hombre con una finalidad económica (Chiavenato, 2007).

Micro y pequeña empresa: fuente generadora de empleo, formada por una persona jurídica o natural, bajo la forma misión empresarial, teniendo como objetivo desarrollar las actividades en prestación de servicios según la ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Wong y Salcedo, 2016).

Mejora: es la calidad que pertenece a la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad, a través de política de calidad y los lineamientos y formalmente para la alta dirección de la gerencia (Ríos, 2009).

Motivación: es el comportamiento presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr a toda costa sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias (Gastañaduy, 2013).

2.3 Hipótesis

En el presente trabajo de investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

2.4 Variables de la investigación

Gestión de la calidad en la motivación laboral

III. Metodología

3.1 El tipo y el nivel de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se llevó a cabo a través de la recolección de datos de la variable y análisis a través de métodos estadísticos descriptivos. El nivel fue descriptivo, porque se detalló las principales características respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la gestión de calidad con la motivación laboral, donde se aplicó en el rubro de hospedajes en la ciudad de Huaraz.

3.2 Diseño de la investigación

La presente investigación fue no experimental-transversal, puesto que se realizó sin manipular y se limitó a un solo estudio de las variables en el contexto dado y se recolectó datos en un solo momento siendo el propósito, obtener información tal como se mostró al momento de levantar la información de la motivación laboral con la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas hospedaje (Hoteles 1, 2, 3 estrellas) en la ciudad de Huaraz.

3.3 Población y muestra

Para este estudio la población estuvo conformado por los representantes de las MYPES del rubro hospedaje (Hoteles 1, 2, 3 estrellas) en la ciudad de Huaraz, 2018. En cuanto a la determinación de la muestra, se utilizó datos proporcionados por la SUNAT, por lo que se identificó 95 hospedajes, donde se determinó la muestra de 48 Hospedajes de las MYPES de la ciudad Huaraz.

3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona encargada de la administración, planificación y organización de una empresa (Pérez y Gardey, 2018)	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña del cargo van influir directa o indirectamente en las tomas de decisiones.	Edad	18 a 30 años	Razón
				31 a 40 años	
				51 a más años	
			Género	Masculino	Nominal
				Femenino	
			Grado de Instrucción	Sin instrucción	
				Primaria	
				Secundaria	
				Superior no universitario	
			Superior universitaria	Superior universitaria	
				Superior universitaria	
			Cargo que desempeña	Dueño	Nominal
Administrador					
Tiempo que desempeña el cargo	0 a 3 años	Razón			
	4 a 6 años				
	7 a más años				

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Son las unidades de decisión que	La micro y pequeñas empresas son pequeños	Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Razón

	tienen un comportamiento económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales (Wong y Salcedo, 2016).	negocios que poseen varios años de permanencia en el mercado y cuentan con trabajadores los cuales pueden tener un ingreso anual están formados como constitución, los cuales puede ser familias o no familiares cuyo objetivo es generar ganancias o subsistencia.	Las personas que trabajan en su Empresa	Familiares	
				Personas no familiares	
			Objetivos de creación	Generar ganancias	Razón
				Subsistencia	Nominal
			Constitución de la empresa	E.I.R.L	
				S.R.L	
				S.A.C	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión de calidad	Herramienta que permite organizar, ejecutar, planear y controlar actividades necesarias para el desarrollo de prestación	La gestión de calidad es importante que las mypes conozcan el termino, ya que al momento de implementar no tengan dificultades, así mismo las técnicas para medir	Termino Gestión de Calidad	Si	Nominal
				No	
			Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad	Ciclo de Deming	Nominal
				Empowerment	
				Outsourcing	
			Principales Técnicas de gestión de calidad	Nunca	Nominal
				Muy pocas veces	
				Algunas veces	
				Casi siempre	

	de servicios (Deming, 2013)	el rendimiento del personal va influir en la gestión de calidad ya que al ofrecer el producto cumpla con las expectativas del cliente mientras para la empresa mejora su rendimiento en los diferentes procesos.	Administración con gestión de calidad	Muy pocas veces	Nominal
				Algunas veces	
				Casi siempre	
				Siempre	
			Dificultades de la gestión de calidad	Nunca	Nominal
				Muy pocas veces	
				Algunas veces	
				Casi siempre	
				Siempre	
			Técnicas para medir el desempeño laboral	Muy pocas veces	Nominal
				Algunas veces	
				Casi siempre	
Siempre					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Motivación Laboral	Es el impulso que conduce a una persona realizar actividades de una manera positiva con la finalidad de poder obtener rentabilidad (Chiavenato, 2007)	Para entender sobre el tema de la motivación laboral es importante tener conocimiento, después de haber conocido por parte de los representantes están obligados a motivar a su personal dentro de su empresa; pero para lograr esa motivación	Conocimiento de la motivación laboral	Poco	Nominal
				Regular	
				Más o menos	
				Muy bien	
			Motivación al personal con frecuencia	Nunca	Nominal
				Regular	
				Algunas veces	
				Casi siempre	
				Siempre	
			Priorización de la motivación al personal en su empresa	Nunca	Nominal
				Algunas veces	
				Casi siempre	
				Siempre	
			Técnicas de "motivación para crear identidad laboral"	Nunca	Nominal
				Algunas veces	
				Casi siempre	
Siempre					
				Nunca	Nominal

		es importante las técnicas, reconocimientos ya que de esta manera permitirá a que la empresa sea más eficiente es sus diferentes procesos aplicados.	Motivación al trabajador mediante el reconocimiento de su labor	Muy pocas veces	Nominal	
				Algunas veces		
				Casi siempre		
				Siempre		
			La motivación y la eficiencia empresarial	Mala comunicación		
				Sueldo bajo		
				Realizar el mismo trabajo		
				Ninguna		
			Incentivos como técnicas de motivación	Nunca		Nominal
				Muy pocas veces		
				Algunas veces		
				Casi siempre		
		Bonificación al a los colaboradores por su alto rendimiento en sus actividades	Siempre	Nominal		
			Nunca			
			Muy pocas veces			
			Algunas veces			
			Casi siempre			
			Siempre			

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque se recopiló información exacta, medible en el modelo de la motivación laboral.

Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado, validado, conformado por (24) preguntas con respuestas cerradas. El instrumento estuvo dirigido a los gerentes o dueños de cada hospedaje, en donde se desarrolló mediante las variables e indicadores del modelo a estudiar en los hospedajes de la ciudad de Huaraz, 2018.

3.6 Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, se recurrió a los informantes, donde fueron ingresados al programa de cómputo como

MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de datos y presentados en tablas y figuras; para su posterior interpretación y análisis.

3.7 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de motivación laboral en Micro y pequeñas empresas sector servicio rubro	<p>OBJETIVOS GENERAL: Identificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Describir las principales características de los representantes del sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito de Huaraz, 2018.</p>	Gestión de la calidad en la motivación laboral	<p>Población: La población en estudio estuvo conformada por un total de 48 MYPES rubro hospedajes Huaraz, 2018.</p> <p>Muestra: Para la determinación de la muestra se recopiló la información de la SUNAT siendo un total de 48 Mypes rubro hospedajes.</p>	<p>Diseño de investigación Para la elaboración de esta investigación fue; diseño no experimental - transversal. Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se recolectó la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable</p>	<p>Técnica: En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque se recopiló información exacta, medible en el modelo de la motivación laboral.</p> <p>Instrumento: Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado, validado, conformado por</p>	Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, se recurrió a los informantes, donde fueron ingresado al programa de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 25 para el

<p>hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018?</p>	<p>b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>c) Elaborar una propuesta de mejora a los resultados obtenidos en la presente investigación.</p>			<p>de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas como ámbito de estudio.</p> <p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable de la motivación laboral en la gestión de calidad tal conforme a la realidad como se presentan. Así mismo fue de tipo cuantitativo ya que los datos obtenidos se analizaron e ingresaron a programas estadísticos.</p>	<p>(24) preguntas con respuestas cerradas. El instrumento estuvo dirigido a los gerentes o dueños de cada hospedaje, en donde se desarrolló mediante las variables e indicadores del modelo a estudiar en los hospedajes de la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p>procesamiento de datos y presentados en tablas y figuras; para su posterior interpretación y análisis.</p>
--	--	--	--	--	--	---

3.8 Principios éticos

La investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad y son basados en el código de ética de la universidad, y este beneficiará a las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Huaraz orientado al emprendimiento y el éxito.

Por ello la presente investigación tuvo en cuenta los siguientes principios éticos en todo el estudio:

Protección a las personas: Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación rubro hospedajes de la provincia de Huaraz, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causo daño alguno a los participantes del cuestionario, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

Justicia: Se trató equitativamente a todo y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en conclusión. comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

Integridad científica: se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de contabilidad; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Consentimiento informado: rigiéndose por la ética universitaria estructurada, en este trabajo se les informó a todos los participantes del procedimiento que se realizó durante la investigación, además de ello, se les dio a conocer que los datos que ellos brinden serian netamente para fines estudios académicos.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018.

Características de los representantes	n	%
Edad		
18 a 30 años	14	29.17
31 a 50 años	21	43.75
51 a más años	13	27.08
Total	48	100.00
Genero		
Masculino	43	89.58
Femenino	5	10.42
Total	48	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	3	6.25
Primaria	6	12.50
Secundaria	5	10.41
Superior no universitario	20	41.67
Superior universitario	14	29.17
Total	48	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	33	68.75
Administrador	15	31.25
Total	48	100.00
Tiempo que desempeña		
0 a 3 años	6	12.50
4 a 6 años	20	41.67
7 a más años	22	45.83
Total	48	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz, 2018.

Características en las micro y pequeñas empresas	N	%
Trabajadores que laboran en la empresa		
1 a 5 trabajadores	11	22.92
6 a 10 trabajadores	14	29.16
11 a más trabajadores	23	47.92
Total	48	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	20	41.67
Personas no familiares	28	58.33
Total	48	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	28	58.33
Subsistencia	20	41.67
Total	48	100.00
Ingresos mensuales		
S/ 1,000 a S/ 51,875	45	93.49
S/ 51,875 a S/ 587,916	3	6.51
Total	48	100.00
Constitución de la empresa		
E.I.R.L	7	14.58
S.R.L	11	22.92
S.A.C	5	10.42
S.A.A	25	52.08
Total	48	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de la motivación laboral de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la motivación laboral en la gestión de calidad	N	%
Conocimiento del término de gestión de calidad		
Si	46	95.80
No	2	4.20
Total	48	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
Ciclo de Deming	8	16.67
Empowerment	10	20.83
Outsourcing	4	8.33
Ninguna	26	54.17
Total	48	100.00
Principales técnicas de gestión de calidad		
Nunca	4	8.33
Muy pocas veces	2	4.17
Algunas veces	6	13.50
Casi siempre	9	19.75
Siempre	27	54.25
Total	48	100.00
Administración con la gestión de calidad		
Muy pocas veces	7	14.60
Algunas veces	6	12.50
Casi siempre	14	37.50
Siempre	21	35.40
Total	48	100.00
Dificultades en la gestión de calidad		
Nunca	9	18.75
Muy pocas veces	7	14.58
Algunas veces	4	8.33
Casi siempre	10	20.84
Siempre	18	37.50
Total	48	100.00
Técnicas para medir el desempeño laboral		
Muy pocas veces	2	4.10
Algunas veces	7	14.60
Casi siempre	18	37.50
Siempre	21	43.80
Total	48	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la motivación laboral de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la motivación laboral en la gestión de calidad	N	%
Existencia de la motivación laboral		
Poco	5	8.33
Regular	25	16.67
Más o menos	6	54.17
Muy bien	12	20.83
Total	48	100.00
Motivación a los colaboradores con frecuencia		
Nunca	4	8.33
Regular	9	18.75
Algunas veces	4	8.33
Casi siempre	12	25.00
Siempre	19	39.59
Total	48	100.00
Priorización de la motivación al personal en su empresa		
Nunca	4	8.33
Algunas veces	8	16.67
Casi siempre	15	31.25
Siempre	21	43.75
Total	48	100.0
Técnicas de motivación para crear identidad laboral		
Nunca	5	10.42
Algunas veces	9	18.75
Casi siempre	19	39.58
Siempre	15	31.25
Total	48	100.00
Motivación a los colaboradores mediante el reconocimiento de su labor		
Nunca	3	6.25
Muy pocas veces	7	14.58
Algunas veces	5	10.42
Casi siempre	16	33.33
Siempre	17	35.42
Total	48	100.00
Observación de la motivación y eficiencia empresarial		
Mala comunicación	5	10.40
Sueldo bajo	6	12.50
Realizar el mismo trabajo	10	20.80
Ninguna	27	56.30
Total	48	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la motivación laboral de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la motivación laboral en la gestión de calidad	N	%
Incentivos como técnicas de motivación		
Nunca	9	18.75
Muy pocas veces	9	18.76
Algunas veces	10	20.83
Casi siempre	7	14.58
Siempre	13	27.08
Total	48	100.00
Bonificación al mejor trabajador por su alto rendimiento en sus actividades		
Nunca	1	2.09
Muy pocas veces	7	14.58
Algunas veces	9	18.75
Casi siempre	18	37.50
Siempre	13	27.08
Total	48	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz, 2018.

Tabla 4

Propuesta de mejora de las características de la motivación laboral en la gestión de calidad servicio rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en el distrito Huaraz 2018.

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Dificultad de implementación en gestión de calidad	Por la falta de información en la gestión de calidad	Dar a conocer y orientar sobre la capacitación en gestión de calidad y mejora continua	Representante
Desconocimiento de motivación laboral	Falta de información en motivación laboral	Brindar información en el tema qué importancia tiene la motivación laboral en la organización.	Representante
No aplica los incentivos como técnicas de motivación	Por falta de conocimiento en el tema de los incentivos que lo beneficiaria a la empresa.	Brindar información mediante charlas sobre los incentivos que otorga las empresas a sus colaboradores permitiendo un ambiente de trabajo favorable.	Representante
Desconocimiento de la eficiencia empresarial	Deficiencia en la formación académica	Contratar a profesionales especialistas, así mismo implementar un programa de capacitación.	Representante

Fuente: *Elaborado por el autor deficiencia*

4.2 Análisis de los resultados

Tabla 1

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

El 43,75% de los representantes tienen la edad de 31 a 50 años, este resultado coincide con la investigación de Castillo (2014) quien manifiesta que el 55% de empresarios tienen de 30 a 60 años de edad; asimismo, también coincide con los resultados de Sales (2016) quien determina que el 45% de los representantes tiene 30 a 50 años; pero contrasta con los resultados de Santos (2015) quien sostiene que el 60% tienen de 51 a 60 años de edad. Esto demuestra que la gran mayoría de los micro empresarios de los hospedajes de Huaraz son mayores de edad la cual genera experiencia y capacidad necesaria para administrar sus negocios.

Respecto al género el 89,58 % de los representantes son masculinos, estos resultados coinciden con los estudios de Peña (2015) quien menciona el 89 % de los empresarios son de género masculino, también coincide con los resultados de Ugaz (2012) quien especifica el 85% son de género masculino. Pero contrasta con los resultados de Salas (2016) quien determina que el 52% de los representantes de la empresa son de género femenino. Tal es así que se puede deducir que los representantes de las MYPES en su mayoría son de género masculino, así mismo es importante mencionar que el género femenino se dedica a otras actividades empresariales.

Respecto al grado de instrucción de los representantes que el 41,67% tienen superior no universitaria, estos resultados concuerdan con la investigación de Paucar (2016) quien sostiene que el 50% tienen un grado de instrucción de superior no universitaria, asimismo coincide con los resultados de Nowel (2015) quien declara el 55% de los representantes tienen un grado de instrucción superior no universitaria. Pero contrasta con la tesis de Droguett (2014) quien especifico que el 70% de encuestados tienen el grado de instrucción de superior universitario. Esto demuestra que los representantes de las MYPES son personas capacitadas para realizar la actividad aboral, también pueden aplicar de manera correcta los procesos administrativos.

El 68,75% son dueños, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Melean (2014) indica el 60% de los empresarios, son dueños. Donde los resultados de Peña discrepan (2015) manifestando el 80% de los microempresarios son administradores. Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas de los hoteles son dueños, esto permitiendo siendo ventajoso frente a otras empresas que están a cargo por personas que desconocen o tienen un nivel conocimiento de las herramientas que proporciona la administración.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

El 45,83% el tiempo de permanencia es de 4 a 6 años, los resultados obtenidos coinciden con el trabajo de investigación del autor Gastañaduy (2013) quien manifiesta el 50% de empresarios se encuentran laborando entre 3 a 6 años. El resultado coincide con la investigación de Najarro (2017) quien manifiesta el

50% tienen de 10 años de desempeño laboral. Esto evidencia que la mayoría de las micros y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de tiempo en el mercado, lo que se relaciona a que existe un incremento en las micro y pequeñas empresas desde hace muchos años por las características mismas con las que cuentan, convirtiéndose en organizaciones que pueden adaptarse con facilidad a los cambios que se presentan.

El 47,92% de las MYPES cuentan con más de 11 trabajadores en el rubro de Hospedajes, los resultados concuerdan con la tesis de Figueroa (2015) quien manifestó, el 60% de micro empresas tienen más de 11 trabajadores, asimismo coincide con los estudios de Castillo (2014) quien sostiene que el 71% tienen más de 11 trabajadores. Pero se contradice con el resultado de Droguett (2014) quien detalla, que el 85% afirmaron que tienen más de 15 trabajadores. Esto nos da conocer que los personales en toda empresa recursos importantes, porque se depende de ellos la productividad, de esta manera generarán mayor rentabilidad.

El 58.33% de las micro y pequeñas empresas las personas que laboran en las empresas no son familiares, donde coinciden con los estudios de Adrianza (2013) quien manifiesta que el 45% respondieron que trabajaban con personas desconocidas. Pero contrasta con el estudio de Najarro (2017) quien especifico que el 65% de los que laboran en su empresa son familiares. Esto demuestra que en la mayoría de las empresas trabajan con personas desconocidas.

El 58.33% tienen como objetivo de generar ganancias, los resultados encontrados coinciden con la investigación de Paucar (2016) quien menciona que el 58% afirmaron que el fin de las empresas es generar logros, asimismo también

coinciden con los resultados de Castillo (2014) manifiesta, el 65% afirmaron el principal objetivo de creación fue generar rentabilidad. Pero contrasta con los resultados de Gastañaduy (2013) quien sostiene que el 58% crearon su empresa con la finalidad de brindar un servicio social. Es así que se puede deducir que las Mypes del rubro hospedajes están enfocadas en ganar para el desarrollo.

El 93,35% afirmaron que el nivel de ingreso que perciben S/.51,876 a S/.587,916, los resultados concuerdan con las secuelas encontrados por Figueroa (2015) indica el 66% manifestaron, el nivel de ingreso es S/. 50,000 a S/. 60,000, también Nowel (2015) quien sostiene el 74% afirmaron, el nivel de ingreso es de S/. 51000 a S/. 69000. Estos resultados manifiestan el nivel de ingreso que perciben los microempresarios son rentables.

El 52,08% mencionan que el tipo de constitución de la empresa es una sociedad Anónima, estos resultados concuerdan, con los resultados encontrados por Paucar (2016) quien determina que el 48%, el tipo de constitución es una Sociedad Anónima, asimismo coincide con los resultados de Ugáz (2012), quien manifiesta que el 60% de las empresas el tipo de constitución es una Sociedad Anónima. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Castillo (2014) quien sostiene que el 40% son empresas de tipo de constitución S.R.L. Ello demuestra la mayoría de las micros, pequeñas empresas son de constitución S.A.

Tabla 3

Características de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

El 95,8% de los representantes tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, estos resultados coinciden con los resultados de Droguett (2014) quien manifiesta que el 65% en su mayoría aplica las teorías de gestión de calidad en la administración, sin embargo, contradice los resultados de Castillo (2014) quien estableció que el 96% de los empresarios no utilizan enfoque de la gestión de calidad. Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas del rubro hotel conocen el término gestión de calidad esto va permitir a las MYPES sean competitivas en el mercado ya sea al momento de ofrecer su producto y servicio.

El 54,17% indican que conocen otras técnicas de gestión de calidad, estos resultados coinciden con el autor Peña (2015) quien menciona que el 55% manifiesto que conocen otras técnicas. Pero contrasta Adrianza (2013) que el 65% conocen las técnicas de la gestión de calidad y de la misma con los resultados de Figueroa (2015) quien menciona que el 55% aplican técnicas en gestión de calidad. Esto permite apreciar el uso de técnicas de calidad es primordial dar a conocer porque implementa nuevas formas de brindar un servicio de calidad.

El 54,25% manifiesta que siempre conocen las principales técnicas de gestión de calidad, estos resultados coinciden con los resultados de Adriana (2013) quien menciona el 65% conocen las primordiales técnicas de la gestión de calidad y de la misma con resultados de Figueroa (2015) quien menciona el 55% aplican las técnicas de gestión de calidad; pero contrasta Peña (2015) quien especifica que

el 55% desconocen las técnicas. Esto permite profundizar el conocimiento y apreciar el uso de las técnicas de calidad es primordial porque implementa nuevas formas de brindar un servicio de calidad.

El 37,5% manifiestan que casi siempre administran la empresa con gestión de calidad, estos resultados coinciden con los resultados de Droguett (2014) quien manifiesta que el 44% en su mayoría aplica las teorías de gestión de calidad en la administración, sin embargo, contrasta con los resultados de Castillo (2014) quien estableció que el 36% de los empresarios no utilizan enfoque de la gestión de calidad. Por este mismo hecho importante manejar los conceptos de calidad para que las empresas puedan ser competitivos en el mercado.

El 37,50% manifiesta que siempre encuentran dificultades en la gestión de calidad, coinciden con los resultados de Najarro (2017) quien sostiene el 55% menciona que existen dificultades en la gestión de calidad, también Ugaz (2012) quien manifiesta que el 45% tienen dificultades en entender la gestión de calidad. Pero contrasta con el escritor Castillo (2014) quien determino que el 60% no tienen dificultades en comprender la gestión de calidad. Esto es importante ya que el manejo de la gestión de calidad es fundamental aplicarlo en los hospedajes pues los clientes buscan un servicio de calidad.

El 43,80% siempre tienen conocimiento de las técnicas de medición de desempeño laboral, estos resultados coinciden con los resultados de Gastañaduy (2013) quien especifico el 38% sabían sobre las técnicas de medición de desempeño laboral, asimismo coincide con los resultados de Adrianza (2013) quien manifiesta que el 52% afirmaron saber de la medición del desempeño

laboral. Pero contrasta con los resultados de Castillo (2014) quien manifiesta que el 56% tienen desconocimiento de cómo se realiza la medición del desempeño laboral. Esto demuestra que la medición del desempeño laboral es importante ya que permite expandir generando sucursales.

El 52,17% respondieron que tienen conocimiento de la motivación laboral de manera regular, estos resultados coinciden con los resultados de Figueroa (2015) quien sostiene que el 56% la motivación influye de manera significativa en la empresa, sin embargo, contrasta con la tesis de Ugaz (2012) quien sostiene que el 56% afirmaron que la motivación no es elemental en la empresa. Por tal motivo se determinan que la motivación del personal y su relación es muy importante para que la calidad de atención al cliente sea eficiente en donde influye en la empresa para que el colaborador se sienta satisfecho con las actividades que realiza día a día.

El 39,58% siempre aplican la motivación al personal con frecuencia, estos resultados coinciden con los resultados de Paucar (2016), quien menciona que el 45% siempre aplican la motivación personal, de lo mismo Castillo (2014) indica que el 54,55% motivan a sus trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, pero Figueroa (2015) contradice que la motivación aplica en un nivel intermedio. Estos resultados demuestran que la motivación es primordial en la organización porque permitirá tener una forma de trabajo en unión e interactividad para el logro de objetivos.

El 43,75% sostiene que siempre priorizan la motivación al personal en la empresa que gestiona, estos resultados coinciden con los resultados de Castillo

(2014) quien manifiesta que el 56% consideran que es importante la motivación al personal. Pero contrasta con los resultados de Gastañaduy (2013) quien manifiesta que el 65% no toman en cuenta los problemas personales de los colaboradores. De esta manera buscan implementar las PYMES la motivación empezando de los propietarios, así mismo a sus trabajadores de esa manera pueda generar más rentabilidad, siendo el punto céntrico de toda empresa que quiere lograr sus objetivos.

El 39,58% manifiestan casi siempre utilizan técnicas de motivación para crear identidad laboral, acuerdan con Adrianza (2013) quien determina que el 51% aportan en la empresa mediante la motivación, sin embargo, contrasta con la tesis de Peña (2015) quien sostiene que el 44% que la motivación es fundamental pero no es suficiente para identidad laboral. Esto demuestra que la identidad laboral debe de estar en todo momento y lugar de trabajo así mismo menciona Adrianza (2013) que la motivación laboral se presencia más en los ambulatorios.

Teniendo como resultado el 35,42% que siempre se motiva el trabajador mediante el reconocimiento de su labor, estos resultados coinciden con los resultados de Gastañaduy (2013) quien menciona que el 38% que realizan reconocimiento a los mejores trabajadores de la empresa. Es muy importante premiar a los trabajadores que se esmeran en la tarea realizada así se sientan en seguir realizando sus labores con eficiencia y de esa manera pueda generar ganancia las empresas.

El 56,3% de los representantes observa que la motivación crea eficiencia empresarial, los resultados concuerdan con Najarro (2017) donde manifiesta que

el 65% considera a la motivación crea eficiencia empresarial. Pero contrasta con los resultados de Paucar (2016) quien sostiene que el 56% consideran que la motivación sea elemento suficiente para la aplicación. Esto demuestra que la motivación es un factor elemental que orienta al personal a que realiza sus actividades con motivación y la animación.

El 27,08% manifiestan siempre utiliza los incentivos como técnica de motivación, estos resultados coinciden con los resultados de Sales (2016) quien especifica que el 32% determinan que los incentivos son importantes para los colaboradores, sin embargo, contrasta con los resultados de Paucar (2016) quien afirmo que el 95% sugiere que los incentivos deben ser utilizados en las organizaciones. Se puede deducir que los incentivos es parte elemental para una buena productividad de las MYPES, donde indica Peña (2015) que la motivación laboral debe estar en el pasado, presente y futuro.

El 37,50% afirmaron que casi siempre se concede alguna bonificación al trabajador por su rendimiento en sus actividades, estos resultados coinciden con los resultados de Figueroa (2015) quien manifiesta que el 56% considera que las bonificaciones a los trabajadores es beneficio que ayuda a la buena ejecución de roles, sin embargo, contrasta con la investigación de Paucar (2016) quien determina que el 56% opinaron lo contrario porque la bonificación es parte de un derecho. Estos resultados presentados direccionan al empresario con los planes que aplica con la finalidad de superar las falencias y realizar un mejor trabajo.

Tabla 4

Plan de mejora propuesto de la motivación laboral en la gestión de calidad.

1. Datos generales

Nombre o razón social: MYPES del rubro de hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas).

Dirección: En la ciudad de Huaraz

Nombre del representante: Dueños y/o los gerentes de las Mypes.

2. Misión

Somos una empresa que nos dedicamos a prestar servicio de calidad y confort en el mercado hotelero y de alimentos, proveyendo a nuestros clientes productos de alta calidad, creando con ello la satisfacción total y ser reconocido por nuestros servicios y atención única en nuestra localidad.

3. Visión

Al 2025, llegar a ser una de las empresas más grandes y consolidadas del mercado, con más sucursales, en el ambiente local y hasta regional, que cumplan todas con los máximos estándares de calidad, infraestructura moderna, equipo humano y procedimientos para la satisfacción de nuestros clientes.

4. Objetivos Empresariales

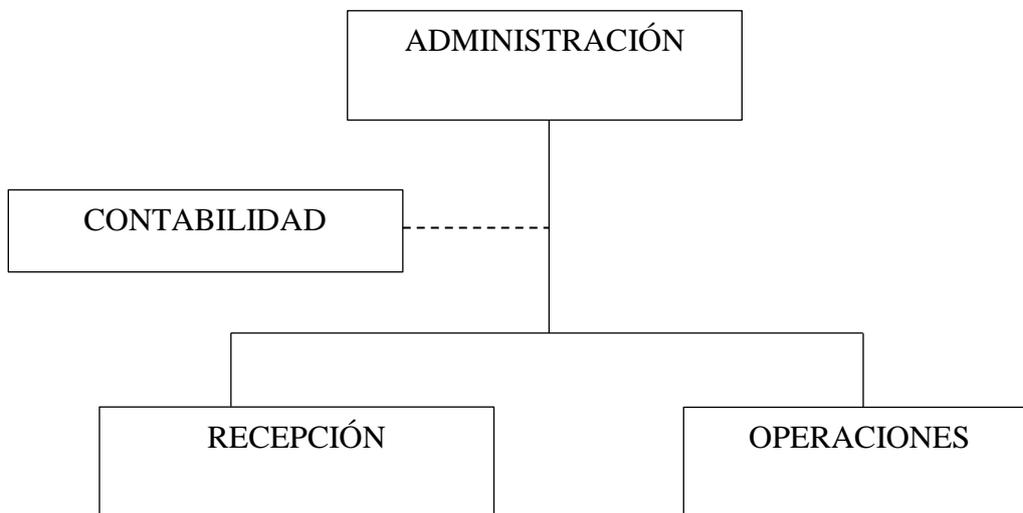
Mejorar de manera continua en los factores relevantes de la calidad de servicio, la fiabilidad, la seguridad y la empatía; mediante la gestión de la calidad, la planificación de acciones, Hacer o realizar lo planificado, la verificación de lo realizado y la acción correctiva sobre lo anterior. De esa manera fortalecer las relaciones internas, externas con los usuarios y potenciar la imagen empresarial.

5. Servicios

Giro del negocio: Brindar servicios de hospedaje

Actividad principal: ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel.

6. Organigrama



6.1 Funciones

Área	Administración
Perfil	Estudios universitarios en administración en el rubro de prendas de vestir. Experiencia tenga la creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.
	- Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de los

<p style="text-align: center;">Funciones</p>	<p>diferentes departamentos credenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuarios. - Determinar las necesidades del personal. - Buscar convenios, para poder ampliar el mercado. - Administrar las nóminas y pagas extra de los empleados. - Asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados. - Resolver posibles problemas referentes al trabajo. - Asegurar que las prácticas de la empresa se rigen con base en varias regulaciones. - La capacitación en el área de trabajo para la productividad y adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, enfocados en la mejora de la calidad en el tema de aspectos intangibles; esto con llevará a la satisfacción de los clientes. - Búsqueda de conocimiento y desarrollo de habilidades de acuerdo a la necesidad que tenga en su trabajo y como consecuencia mejorar tiempo, aptitudes y capacidades laborales. Esta actividad proporcionará en la persona la adquisición de un perfil más
---	---

	<p>preparado y profesional, así como mayor confianza en la solución de un problema o reto laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar operaciones contables y datos financieros, con el fin de obtener ordenadamente la información actual e histórica del negocio para planificar y tomar las decisiones adecuadas. - Planificar, analizar y evaluar la información registrada. Para ello, es necesario conocer en profundidad la situación del negocio mediante la confección del presupuesto, indicadores y análisis de costos - Buscar fuentes de financiamiento y seleccionar la más conveniente para el emprendimiento. - Buscar opciones de inversión con las que pueda contar el negocio, y seleccionar aquella cuya rentabilidad sea acorde a la capacidad financiera alcanzada.
--	---

Área	Contabilidad
Perfil	<p>Grado de instrucción nivel Superior, especialidad en contador titulado.</p> <p>Experiencia en laborales contables</p>

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar informes financieros para los clientes: - Revisar los libros contables de los clientes. - Analizar las ganancias y los gastos. - Elaborar el balance de los libros financieros. - Redactar informes sobre el estado financiero de sus clientes.
------------------	--

Área	Recepción
Cargo	Recepcionista
Perfil	Grado de instrucción secundario o técnico en especialidad atención de clientes. Experiencia en atención al cliente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de los clientes - Información sobre el servicio - Reservas y cancelaciones

Área	Operaciones
Cargo	Limpieza
Perfil	Grado de instrucción de educación secundaria. Experiencia en limpieza.

<p align="center">Funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaciado de residuos, eliminar papeleras, reposición de materiales como servilletas, papel higiénico. - Limpieza de equipos, Limpieza de suelos (barrer), cristales, muebles.
<p align="center">Cargo</p>	<p align="center">Vigilante</p>
<p align="center">Perfil</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad y no haber cumplido los 55 años de edad - Poseer la aptitud física y la capacidad psicológica. - No tener antecedentes penales.
<p align="center">Funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercer la vigilancia, y protección de bienes del establecimiento ya sea fuera y dentro. - Ejecutar controles de identidad y registrar al ingreso y salida.

6.2 Diagnostico empresarial

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - F1: Experiencia en el rubro. - F2: Local propio. - F3: Personal con experiencia en el rubro - F4: Coordinación permanente con los trabajadores que brindan el servicio. - F5: Facilidades financieras.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDAD</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DO</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 01: Reactiva Perú. - 02: Moneda nacional estable. - 03: Población insatisfecha con las empresas que prestan el servicio. - 04: Disponibilidad de programas de capacitación. - 05: Fácil acceso a líneas de crédito aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> - F1, F2, F3, F4, F5, F6, O1, O2: Posicionarse en el mercado actual, mediante la diferenciación y la implementación de gestión de la calidad para poder satisfacer y superar las expectativas de los clientes. - F4, F5, F6, O3, O2, O4: Ampliación de mercados usando la motivación laboral de clientes y ofrecer un servicio por parte del dueño. 	<ul style="list-style-type: none"> - D2, D4, O1, O3, O4: Aprovechar la tecnología para mejorar la calidad de servicio mediante programas de capacitación para el personal que presta el servicio en las poblaciones insatisfechas.

	- F1, O4: Optimización de los procesos de servicios y mejora continua	
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ul style="list-style-type: none"> - A1: Incremento constante de los precios de los productos que utilizan. - A2: Factores climáticos volubles que afecta el ingreso de los turistas. - A3: Competencia y cantidad de las empresas. - A4: Catástrofes como la pandemia covid 19 - A5: Disminución del turismo nacional e internacional 	- A3, A5, F2, F3, F4, F5: Capacitación permanente para brindar un mejor servicio y conocer más sobre el rubro.	<ul style="list-style-type: none"> - D1, D2, D4, A1, A2: Buscar los mejores proveedores para brindar un servicio a un precio más asequible. - A3, D1, D3: Buscar el fortalecimiento de la empresa, generando un ambiente de mayores ingresos que repercutan en la calidad de vida de lo que prestan el servicio.

7. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes del rubro de prendas de vestir
Dificultad de implementación en gestión de calidad.	Falta de información en la gestión de calidad por el representante de las mypes.
Desconocimiento de motivación laboral.	Falta de información en motivación laboral a los representantes de las mypes.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	Por falta de conocimiento de los incentivos que lo beneficiaría.
Desconocimiento de la eficiencia empresarial.	Falta de información sobre la ventaja de la eficiencia en una organización.

8. Problemas:

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Dificultad de implementación en gestión de calidad.	Por parte del representante no tiene el interés de mejorar piensa que es un gasto en vano.	Muchos de ellos no tienen el interés de capacitarse o aplicar la gestión de calidad.
Desconocimiento de motivación laboral.	Falta de capacitación o charlas sobre la motivación laboral.	Muchos de los representantes piensan que las capacitaciones sobre el tema de motivación laboral no influyen en el crecimiento empresarial.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	El representante piensa que los incentivos generan gastos adicionales en las empresas.	Los representantes creen que los incentivos no influyen a los colaboradores porque creen que el pago que se le da es más que suficiente.

Desconocimiento de la eficiencia empresarial	Poca importancia sobre lo que ocurre ya sea en los diferentes procesos dentro de la empresa por parte de los representantes.	El desconocimiento de la eficiencia de la empresa por parte de los representantes es porque se dedican en otras actividades y están muy poco en sus empresas.
--	--	---

9. Establecer soluciones

9.1 Establecer Acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Dificultad de implementación en gestión de calidad	Por parte del representante no tiene el interés de mejorar piensa que es un gasto en vano.	Los representantes deben capacitarse sobre los temas de gestión de calidad y después aplicarlo en sus empresas ya que les permitirá a satisfacer las necesidades de sus clientes.
Desconocimiento de motivación laboral.	Falta de capacitación o charlas sobre la motivación laboral.	Siempre se debe capacitar los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	El representante piensa que los incentivos generan gastos adicionales en las empresas.	Se debe otorgar o dar incentivos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas.
Desconocimiento de la eficiencia empresarial	Poca importancia sobre lo que ocurre ya sea en los diferentes procesos dentro de la empresa por parte de los representantes.	Los representantes de las mypes siempre deben estar en sus empresas y no dedicarse en otras actividades ya que permitirá a que sepa mejor la situación que está pasando en sus diferentes procesos.

9.2 Estrategias que desean implementar

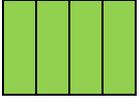
Nº	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Los representantes deben capacitarse sobre los temas de gestión de calidad y después aplicarlo en sus empresas ya que les permitirá a satisfacer las necesidades de sus clientes	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores.	5 meses	Excelente servicio y producto satisfaciendo a los clientes.	Informarse sobre el tema de gestión de calidad y las ventajas que tienen.
2	Siempre se debe capacitar los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.	Falta de capacitación por parte del representante del tema de la motivación laboral.	4 meses	Ambiente favorable en el puesto de trabajo en los colaboradores.	Se debe capacitar a todos de la empresa empezando del gerente o dueño y a los trabajadores para que tengan un ambiente favorable.
3	Se debe otorgar o dar incentivos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas.	Falta de conocimiento por parte de los representantes sobre el tema de incentivos.	6 meses	Colaboradores satisfechos con las ganas de trabajar cumpliendo con las metas y objetivos de la empresa	Se debe otorgar incentivos a los colaboradores ya que permitirá que ellos se sienten satisfechos y tengan de seguir trabajando.

4	Los representantes de las mypes siempre deben estar en sus empresas y no dedicarse en otras actividades ya que permitirá a que sepa mejor la situación que está pasando ya sea en sus diferentes procesos.	Los representantes de las mypes no paran constante en sus empresas por motivos que están en otras actividades.	4 meses	Si las empresas son eficientes en el ámbito empresarial serán competitivos, mejor rentabilidad.	Implementación a las nuevas tecnologías y a la administración moderna.
----------	--	--	---------	---	--

9.3 Recursos de implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Informarse sobre el tema de gestión de calidad y las ventajas que tienen.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	500 soles	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Ver su capacidad y responsabilidad los colaboradores en su puesto de trabajo.	El gerente y administrador.	300 soles	Laptop web hojas bond lapiceros.	8 meses
3	Elaborar de manera correcta o establecer las normas y políticas.	Gerencia.	300 soles	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses
4	Evaluar o medir al colaborador si tiene la capacidad de tomar decisiones dentro de la organización.	Especialista o el administrador	200 soles	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses

10. Cronograma de actividades

Nº	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
1	Informarse sobre el tema de gestión de calidad, conociendo sus ventajas que tiene en las mypes.	01-01-2021	30-05-2021	
	Se debe capacitar a todos de la empresa empezando del gerente o dueño y a los trabajadores para que tengan un ambiente favorable.	01-01-2021	30-04-2021	
3	Se debe otorgar incentivos a los colaborados ya que permitirá que ellos se sienten satisfechos y tengan de seguir trabajando.	01-01-2021	30-06-2021	
4	Implementación a las nuevas tecnologías y a la administración moderna.	01-01-2021	30-04-2021	

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje son de género masculino, la mayoría tienen edad entre 31 y 50 años, cuentan con un grado de instrucción superior no universitario, son dueños y dirigen su negocio de 7 años a más.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas de los hoteles cuentan con 11 a más trabajadores no incluyen a sus familiares como trabajadores e indican que la microempresa está constituida como sociedad anónima abierta y fueron creada para generar la obtención de ganancias.
- En su totalidad de las micro y pequeñas empresas los representantes mencionan que conocen la gestión de calidad, así mismo la técnica que aplican de la gestión de calidad es negativa, porque desconocen más de mitad, muy pocas veces administran sus negocios con la gestión de calidad. Por otra parte, conocen la motivación laboral, donde siempre motivan a su personal, casi la mitad priorizan al personal en su empresa, del mismo algunas veces existen incentivos y casi siempre conceden bonificación al trabajador por su alto rendimiento en sus actividades.
- Se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, con la finalidad que los representantes de los micros y pequeñas empresas puedan aprender y aplicar los conocimientos necesarios logrando alcanzar sus metas trazadas, mejorar su gestión, su economía y posicionarse en el mercado.

5.2 Recomendaciones

- Emplear diferentes herramientas de la gestión de calidad, de acuerdo a los lineamientos, los representantes del rubro hospedajes deben emplear las diferentes herramientas de la gestión de calidad, de acuerdo a los lineamientos de la empresa moderna; poniendo en práctica estrategias de motivación en todo orden laboral.
- Conocer las importantes tipologías en la gestión de calidad, mediante cursos o seminarios de capacitación en las universidades y/o mediante los eventos que organizan frecuentemente en el campo de la administración.
- Aplicar la motivación sistemática y permanente en el personal, logrando identificación con la empresa para brindar un servicio de calidad a los clientes.
- Mejorar permanentemente su nivel de formación, para gerenciar con calidad las MYPES de su cargo y tener trascendencia en el tiempo y lugar donde laboran.
- Motivar y capacitar al personal, permitiendo generar un buen clima organizacional para poder implementar una gestión de calidad de manera más eficiente.
- Aplicar el plan de mejora elaborado que permita al representante captar y emplear en su negocio el conocimiento obtenido, mejorando la dirección, su economía y posicionarse como la mejor MYPE en el mercado.

Referencias bibliográficas

- Adrianza Melean, E. J. (2013). *La motivación laboral y calidad de servicios en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia*. Trabajo de grado , Universidad Rafael Urdaneta, DEcanato de postgrado e investigación, Maracaibo - Venezuela. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-13-08068.pdf>
- Bravo , A. (2019). *Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de huaraz, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/MYPES_CAPACITACION_DEL_PERSONAL_BRAVO-AMADO-ABEL_GINES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calvo, T., & Méndez, B. (17 de Agosto de 2019). *Micro y pequeñas empresas en México*. Obtenido de Books.openedition.org: <https://books.openedition.org/cemca/2652?lang=es>
- Camisón , C., Cruz, S., & Tomás, G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y Sistemas*. España: Pearson Educacion S.A.
- Castillo Dávila, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. para potar el título profesional de licenciada en psicología con mención en psicología social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, H. (2014). *Administración de Recursos humanos* (Quinta edición ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México : McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Deming. (2013). Calidad de satisfacción del cliente. *Gestión de calidad*, 5, 20-25.
- Droguett Jorquera, F. J. (2014). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Para optar al título de ingeniero comercial, mención administración, Universidad de Chile, Facultad de economía y negocios, Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>
- Figuroa, A. (20 de Julio de 2015). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Obtenido de [Psicologiaymente.com/](https://psicologiaymente.com/): <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Gastañaduy, K. (2013). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados* y. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S., Collado, F., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed. ed.). México: McGraw- Hill / Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Herzberg, F. (20 de Setiembre de 2018). Motivación laboral. *Enciclopediaeconomica*, págs. 16-17. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral>
- INEI. (2018). *Las MYPES en el Perú*. Lima: INEI.

- ISO 9001. (25 de Julio de 2017). *Los principios de la gestión de calidad*. Recuperado el 2020, de Nueva-iso-9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Kennethe, R. (2005). *Project Quality Managment* (Vol. 1). Florida, Estados unidos. Recuperado el 05 de 03 de 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad
- Ley 26961. (25 de Noviembre de 2014). *Decreto Supremo de Hospedaje*. Recuperado el 2020, de Mincetur: <http://apoturperu.org/wpcontent/uploads/2014/11/reglamento-de-establecimiento-de-hospedaje.pdf>
- Miranda, G. (2014). *Introducción a la gestión de calidad*. México: GlobalStandar.
- Najarro Conhi, J. L. (2017). *Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*. Tesis para optar el título de licenciado en psicología con mención en psicología social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima . Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9723/Najarro_Conhi_Contexto_motivacional_motivaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nowel López, C. L. (2015). *Capacitación y servicio al cliente*. tesis de grado previo a conferirse el título de psicóloga industrial organizacional en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Lnadivar, Facultad de Humanidades, Santiago de Chile. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Olmo Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Universidad de León, Facultad de Ciencias del Trabajo, León - España. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral1.pdf?sequence=1>

- Paucar Sánchez, W. (2016). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3140>. Huaraz: Instituto Superior Pedagógico Público "Huaraz".
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Para optar titulación, La Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Dialnet-MotivacionLaboral*, 177-192. Obtenido de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (15 de Octubre de 2018). *Hospedaje*. Obtenido de <https://definicion.de/hospedaje/>
- Ramírez. (15 de Febrero de 2015). *Ausentismo Laboral y Rotación de Personal*. Obtenido de http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_Fran
- Riquelme, M. (15 de Noviembre de 2017). La importancia de la gestión de la calidad. *Web y Empresas*, págs. 1-3. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Como motivar a los empleados. En Administración* (décima edi. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sajamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1870>
- Sales Marchenes, G. O. (2016). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*. tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Huaraz. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE_C APACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Stephen , P., & Decenzo, D. (2018). *Motivación de los empleados. En supervisión* ((Quinta ed. págs. 214-243) ed.). México: Pearson Educación.

Sucso, L. (29 de Enero de 2019). Más de 46 mil microempresas sostienen la economía de Áncash. *Noticias*, págs. 6-7.

SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de *Iniciando mi negocio*: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Rivera, J. A. (2015) MYPEs en el Perú-Lima.

Ugaz Flores, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial, que presenta el bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf

Valdés, J., & Sánchez, G. (2012). Las MYPES en el contexto mundial. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, N° 14, 130-132. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>

Wong, Z., & Salcedo, L. (2016). Las micro y pequeñas empresas en nuestros días. *QUIPURAMAYOC*, 62-63. Obtenido de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/5417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18694-1-10-20140316.pdf>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2018								2019 -I				2020- I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción de pre informe de Investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
Servicios			
Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total	96		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			227.5
Total, de presupuesto desembolsable			227.5
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Matricula del Cocurricular	300	1	300
Mensualidad del Cocurricular	850	2	1700
Turniting	100	1	100
Sub total			2500
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			2752
Total, de presupuesto no desembolsable			227.5
Total (S/.)			2979.5

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
Servicios			
Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total	96		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			227.5
Total, de presupuesto desembolsable			227.5
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Matricula del taller Cocurricular	300	1	300
Mensualidad del taller Cocurricular	850	2	1700
Sub total			2500
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			2752
Total, de presupuesto no desembolsable			227.5
Total (S/.)			2979.5

Anexo 3: Hoja de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE MOTIVACIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE (HOTELES 1, 2, 3 ESTRELLAS) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018** y es dirigido por HUARANGA CARRERA, Lilia Zulema investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras Selección de personal en la micro y pequeña empresa de rubro servicios, Motivación Laboral en el distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio UlaDeCh. Si desea, también podrá escribir al correo zulema9_86@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

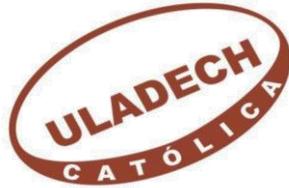
Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 4: Recolección de Datos:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso de motivación laboral y plan de mejora en micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hospedaje (hoteles 1, 2, 3 estrellas) en la ciudad de Huaraz, 2018 Para obtener bachiller en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. La Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. ¿Qué cargo 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

REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

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

7. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

8. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

9. Ingresos promedios mensuales

- a) S/ 1,000 a S/ 51,875
- b) S/ 51,875 a S/ 587,916

10. Como está constituida su empresa

- a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- b) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- c) Sociedad Anónima (S.A.C.)
- d) Sociedad Anónima (S.A.)

REFERENTE A LA MOTIVACIÓN LABORAL CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

11 ¿Conoce el término gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

12 ¿Cuál de las técnicas de Gestión de Calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Outsourcing
- d) Ninguna

13 ¿Qué herramientas de gestión de calidad aplica en su empresa?

- a) Causa efecto

- b) Diagrama de flujo
- c) Hoja de verificación o chequeo
- d) Diagrama de dispersión

14. ¿Qué dificultades observa en la gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Falta de economía
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconoce el puesto
- e) Ninguna

15. ¿Con que frecuencia evalúa la gestión de calidad en su empresa?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Trimestral
- d) Anual

16. ¿Conoce que es la motivación laboral?

- a) Poco
- b) Regular
- c) Maso menos
- d) Muy bien

17. ¿La motivación es prioridad en su empresa?

- a) Si
- b) No

18. ¿Qué técnicas de motivación laboral conoce?

- a) El puesto incorrecto
- b) Establecer el plan de riesgos
- c) Reconocimiento e Incentivos
- d) Beneficios sociales
- e) Ninguna

19. ¿Con que frecuencia aplica la motivación a su personal?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Anual
- d) Nunca

20. ¿Qué herramientas utiliza de motivación laboral?

- a) Toma de decisiones
- b) Clima laboral
- c) Reconocimiento de logros

d) Ninguna

21. ¿En la empresa se aplica las estrategias de motivación laboral?

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

22. ¿Cuáles son las dificultades de motivación laboral en su empresa?

a) Mala comunicación

b) Sueldo bajo

c) Realizar el mismo trabajo

d) Ninguna

23. ¿Qué incentivos utiliza para motivar a su personal?

a) Bonos

b) Sueldo

c) Días de descanso

d) Viajes

e) Ninguno

24. ¿Usted utiliza uno de estos tipos de motivación?

a) Motivación intrínseca

b) Motivación extrínseca

c) Ninguna

Anexo 5: Relaciones de Mypes

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
1	El Patio SAC	El Patio de Monterrey	Carretera Huaraz - Caraz KM 206
2	Empresa de Turismo Andino SRL	Andino Club Hotel	Jr. Pedro Cochachin N° 357
3	Cooperativa de Servicios Múltiples del Centro LTDA.	Centrocoop	Av. Agustín Gamarra N° 690
5	San Sebastián EIRL	San Sebastián	Jr. Italia N° 1124
6	Gran Hotel Cesar`s E.I.R.L.	Gran Hotel Cesar's	Jr. Larrea y Laredo N° 721
7	Colombito EIRL	Colomba	Jr. Francisco de Zela N° 210
8	Hotel La Joya SAC	La Joya	Jr. San Martín N° 1187
9	Empresa Hotelera el Tumi SCRL	El Tumi	Jr. San Martín N° 1121
10	Hatún Wasi S.R.L.	Los Portales	Av. Raymondi N° 903
11	Sierra Nevada SA	Sierra Nevada	Caretera Huaraz - Monterrey KM 3.5
12	Hoteles Cadena Real S.A.C.	Real Hotel Baños Termales de Monterrey	Av. Monterrey S/N
13	Hoteles Cadena Real S.A.C.	Real Hotel Huascarán	Av. Santiago Antunez de Mayolo S/N
14	Hotel el Rubi S.A.C.	El Rubi	Av. Luzuriaga N° 550
15	Gran Hotel Centenario EIRL	Gran Hotel Centenario	Av. Centenario N° 515
16	Morales Guesthouse EIRL	Morales	Jr. Jose Olaya N°556 – Barrio de José Olaya
17	Hotel Valencia E.I.R.L.	Valencia	Jr. Larrea y Laredo N° 687
18	Empresa Hotelera Valencia II E.I.R.L.	Valencia II	Psje. San Martín N° 480
19	Empresa de Servicios turísticos Samuel's S.R.L	Samuel's	Jr. Simón Bolívar N° 504
20	Gran Hotel Alturas SAC	Gran Hotel Alturas	Ar. Raimondi N° 316
21	Tumi Global Service EIRL	Tumi II	Jr. San Martín N° 1085
22	Mendoza Ramos Alejandro	Continental	Jr. Diego Ferrer N° 461
23	Hotel Chavín Señorial S.R.L.	Chavín Señorial	Jr. San Martín N° 873
24	Las Tejas Hotel Perú E.I.R.L.	Las Tejas	Jr. Mariscal Cáceres N° 328
25	Empresa Hotelera Alpamayo Perú EIRL	Alpamayo Center	Av. Luzuriaga N° 629

26	Alponte Ycanaque Patricia Emilin	Montaña Blanca	Av. Confraternidad Internacional Este N° 110
27	Anaya Bayes Elmer Ricardo	Bond	Jr. Francisco de Zela N° 426
28	Inversiones Turísticas La Brasa Red EIRL	La Aurora	Av. Luzuriaga N° 915
29	Hostal Turístico Misky Huarac SAC	Misky Huarac	Jr. Francisco Araos N° 184-190
30	Grupo Paucar Loli SRL	Huaraz	Pje Rodolfo Espinar N° 109 A
31	Alejo Raúl Lorenzo	Rinconcito Huaracino	Av. Fitzacarrald N° 238
32	Chincha Miranda Agripina Zenas	Tany	Jr. Lúcar y Torre N° 468-A
33	Empresa Hotelera Golden EIRL	Golden	Jr. Lúcar y Torre N° 414
34	Bravo Camones Miriam Ángela	La Cordillera	Av. Manco Cápac N° 166
35	Yolanda Dina Camones Melgarejo	La Cordillera II	Jr. Trece de Diciembre N° 319
36	Fernandez Salazar Javier Claudio	Huallcor	Jr. Fidel Olivas Escudero N° 960
37	Hostal Concorde SRL	Concorde	Jr. José de la Mar N° 624
38	Vizcarra Benites Elizabeth Eugenia	Schatzi	Jr. Simón Bolívar N° 419
39	Hostal Paraiso Azul S.A.C.	Paraiso Azul	Av. Luzuriaga N° 482
40	Gamarra de Robles Norma	Residencial N G	Psje. Carlos Valenzuela N° 837
41	Rurush Tarazona Feliciana Nelba	Inti Wasi	Jr. Julián de Morales N° 845
42	Henostroza Milla Humberto Raymundo	Bello Horizonte	Calle Santa Rosa N° 134 - Taclán Alto
43	Poma Robles Dante Alejandro	Universal	Jr. Hualcán N° 252
44	Barreto Cuisano Ana María	El Virrey	Jr. 28 de Julio N° 634 y Av. Raymondi Nro. 907 Int. 2do. Piso
45	Hostal César`s SRL.	César`s	Jr. 13 de Diciembre N° 756
46	Paucar Pérez Gerardo Benjamín	El Ángel	Jr. Julián de Morales N° 543
47	Segundina Donata Lliuya Bueno	Central	Jr. Juan de la cruz Romero N° 435

Anexo 6. Figuras

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

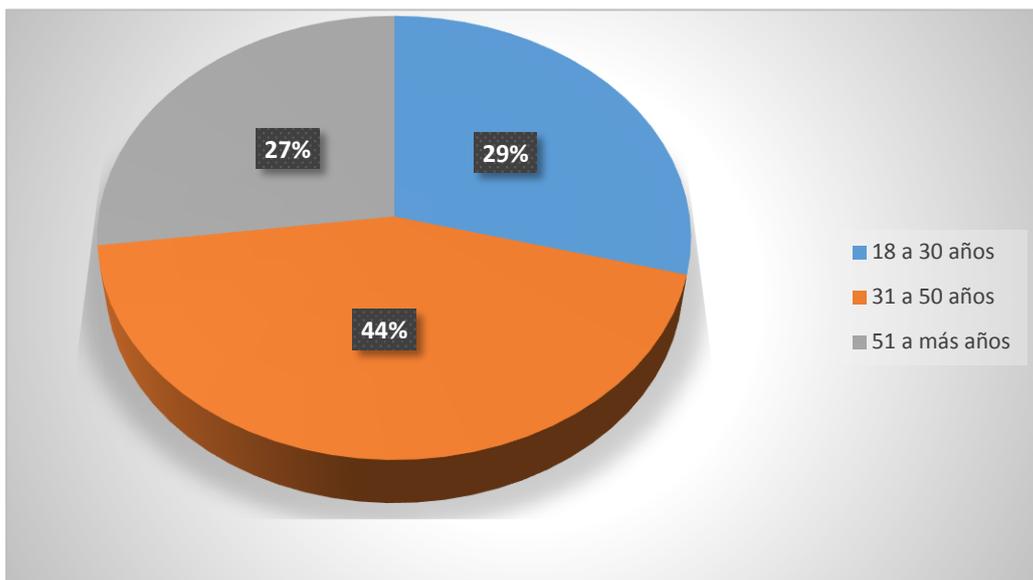


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

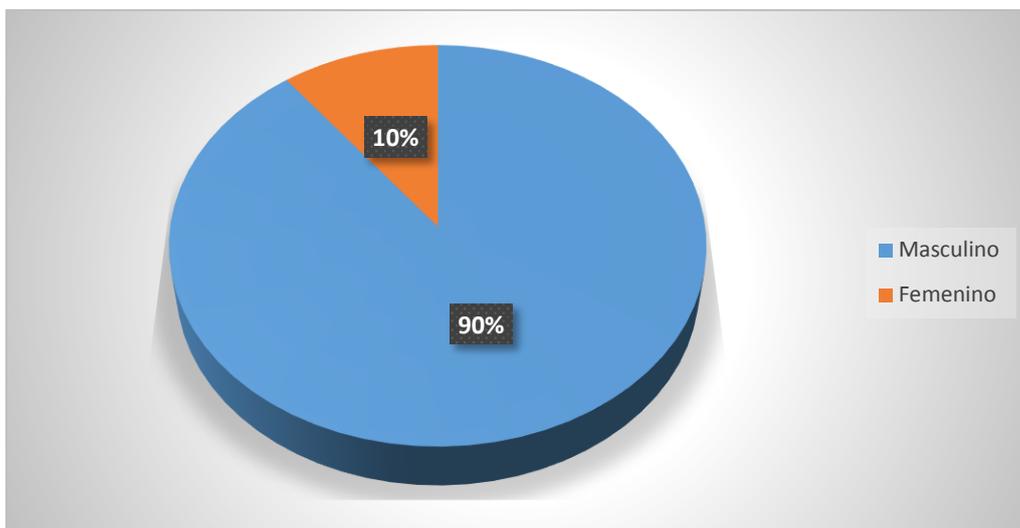


Figura 2. Genero

Fuente. Tabla 1

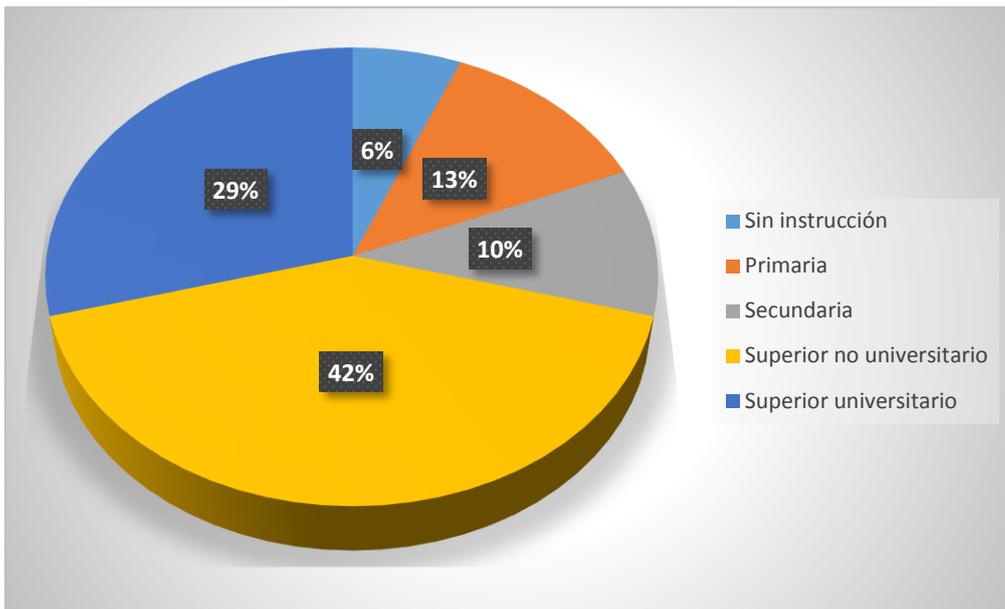


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

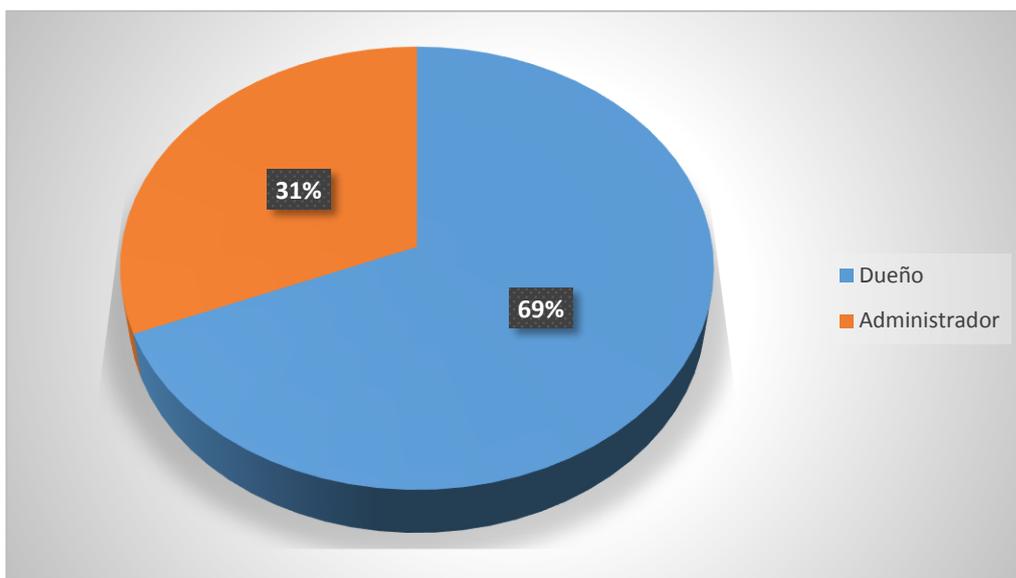


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

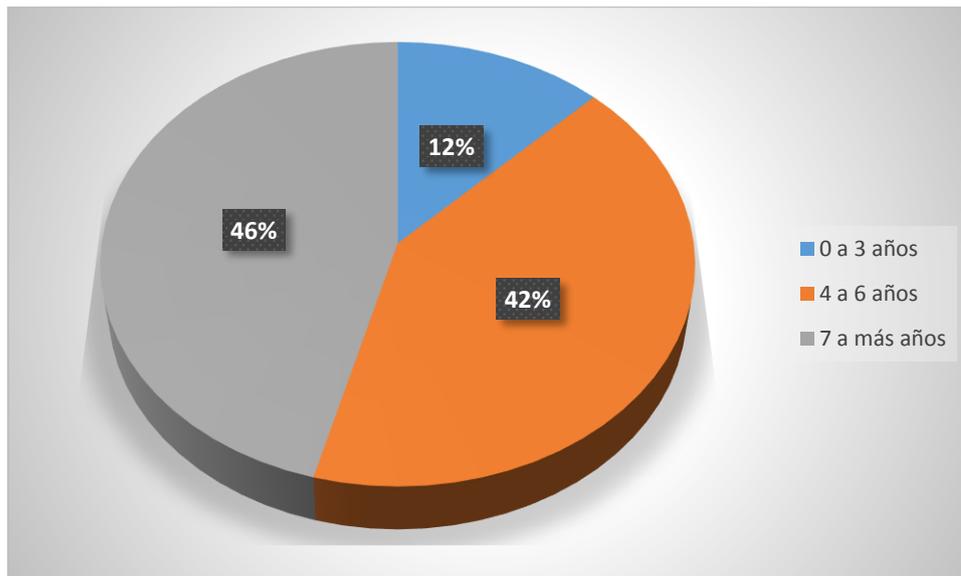


Figura 5. Tiempo que desempeña

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

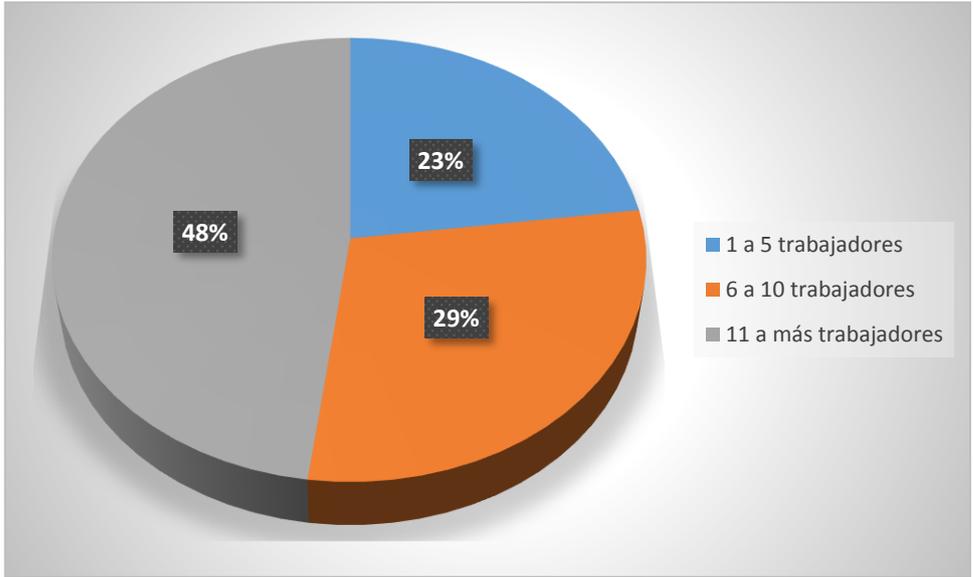


Figura 6. Trabajadores que laboran en su empresa

Fuente. Tabla 2

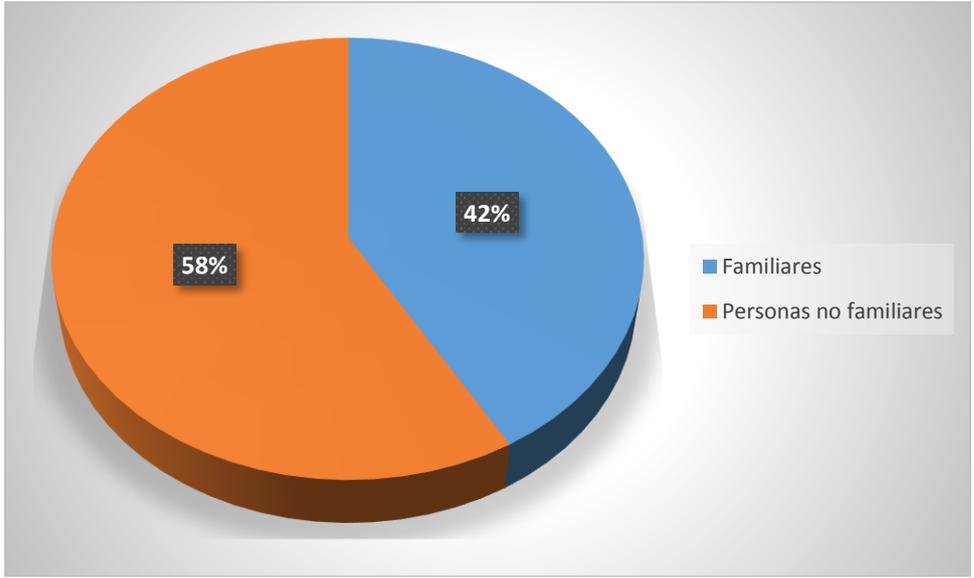


Figura 7. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

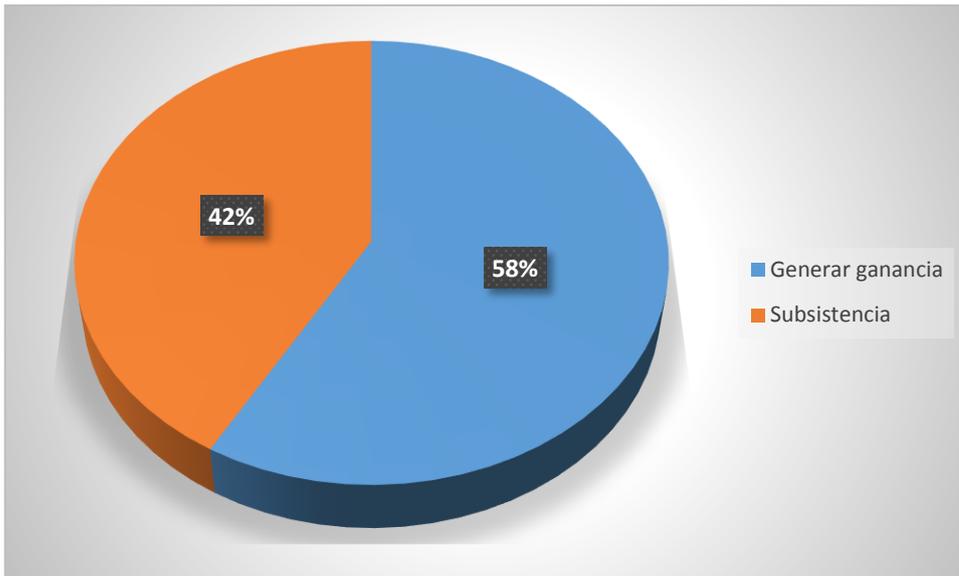


Figura 8. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

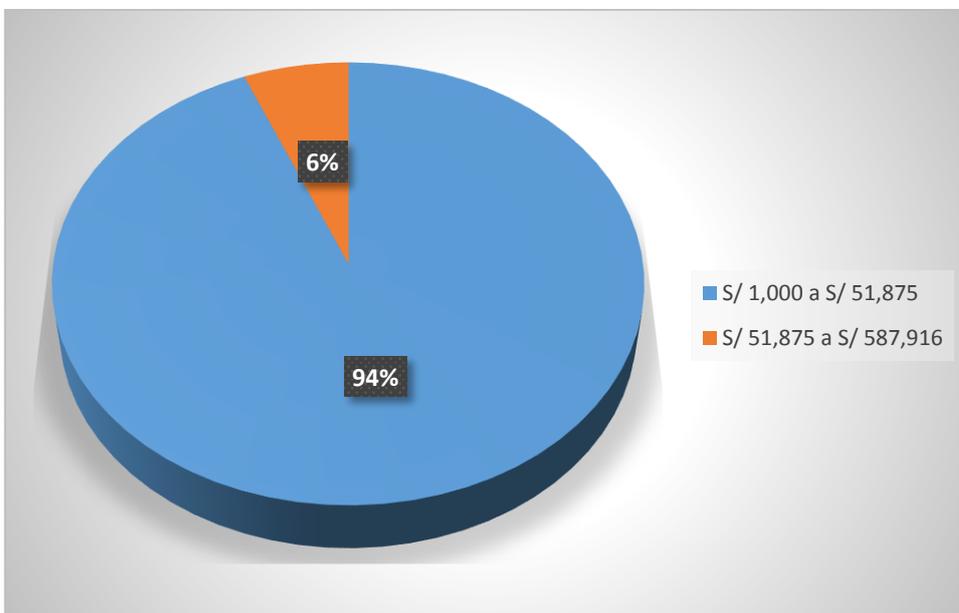


Figura 9. Ingresos mensuales

Fuente. Tabla 2

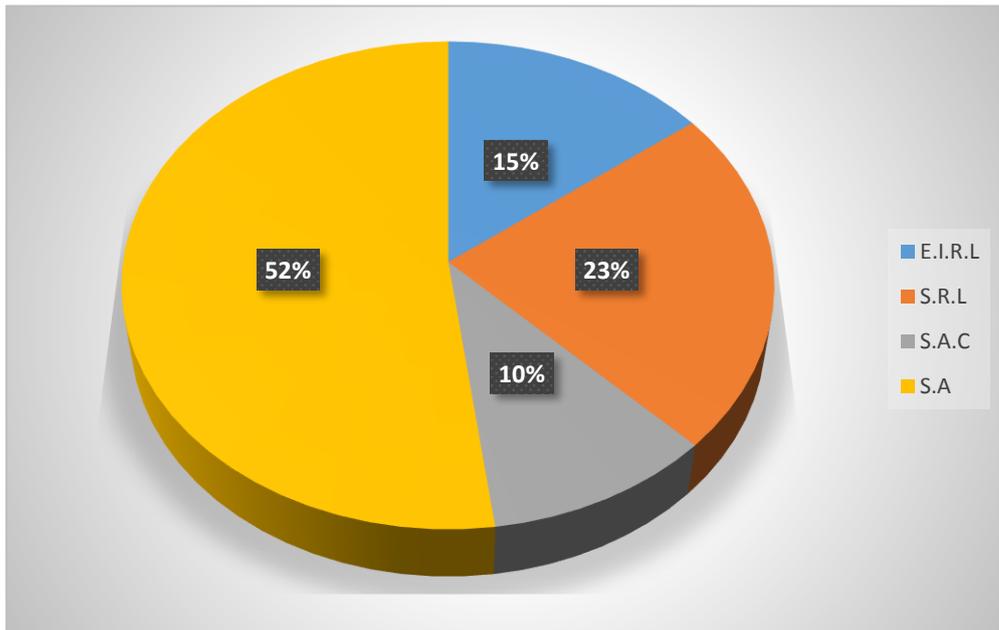


Figura 10. Constitución de la empresa

Fuente. Tabla 2

Tabla 3

Características de motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

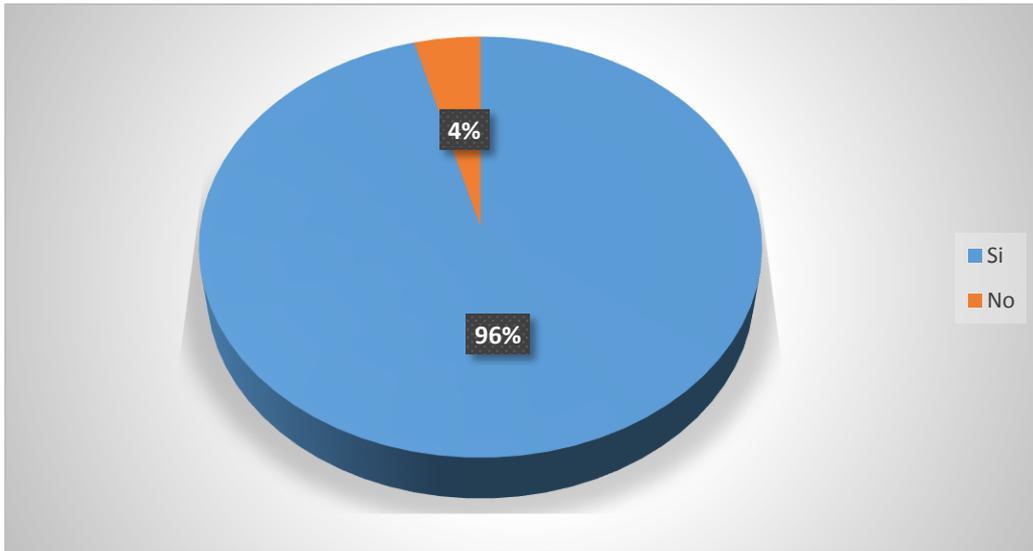


Figura 11. Conocimiento el termino gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

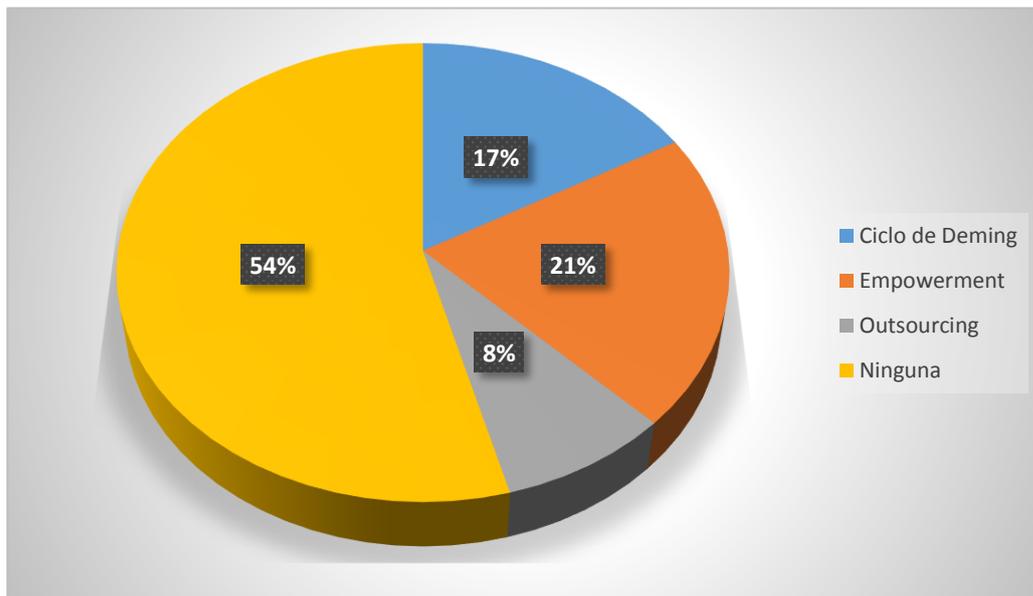


Figura 12. Técnicas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

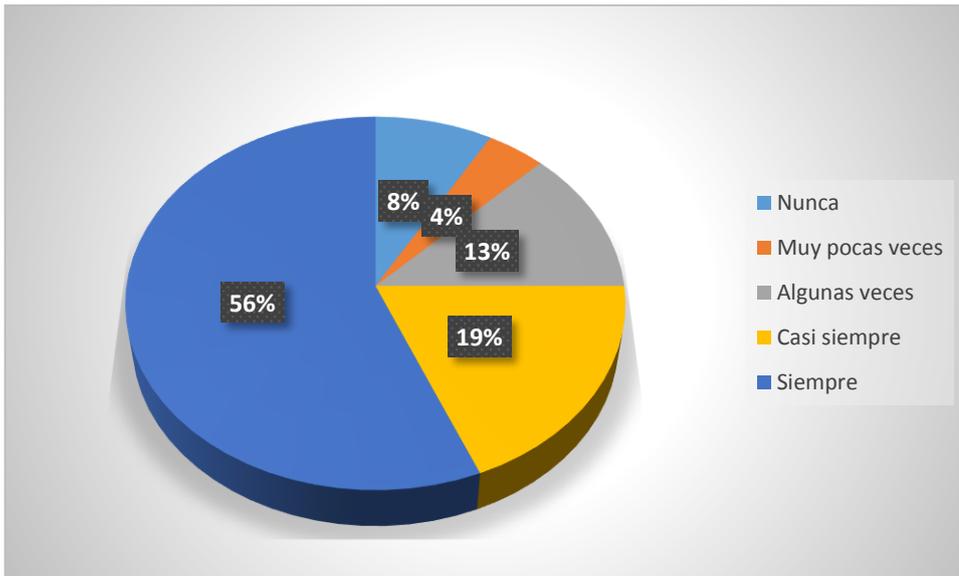


Figura 13. Principales técnicas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

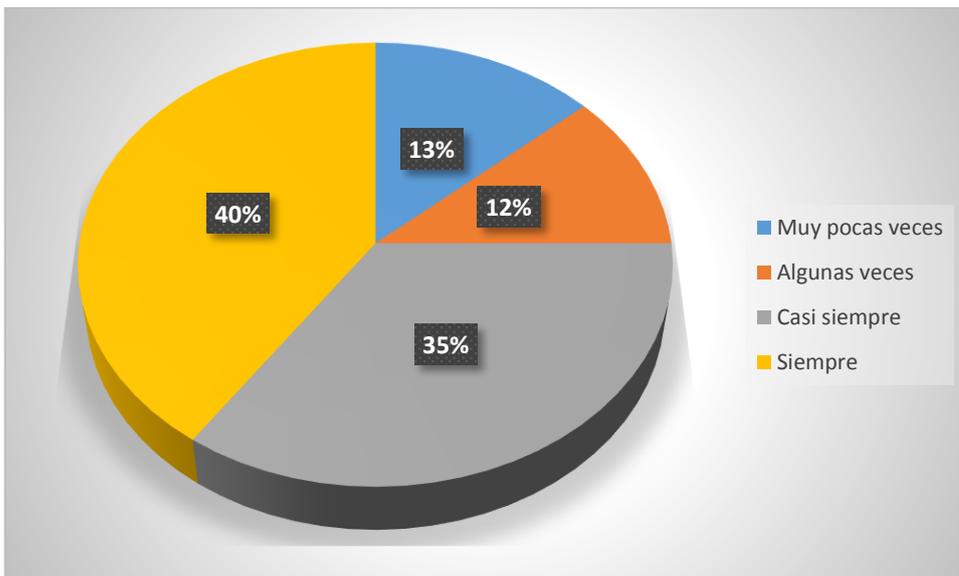


Figura 14. Administración con gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

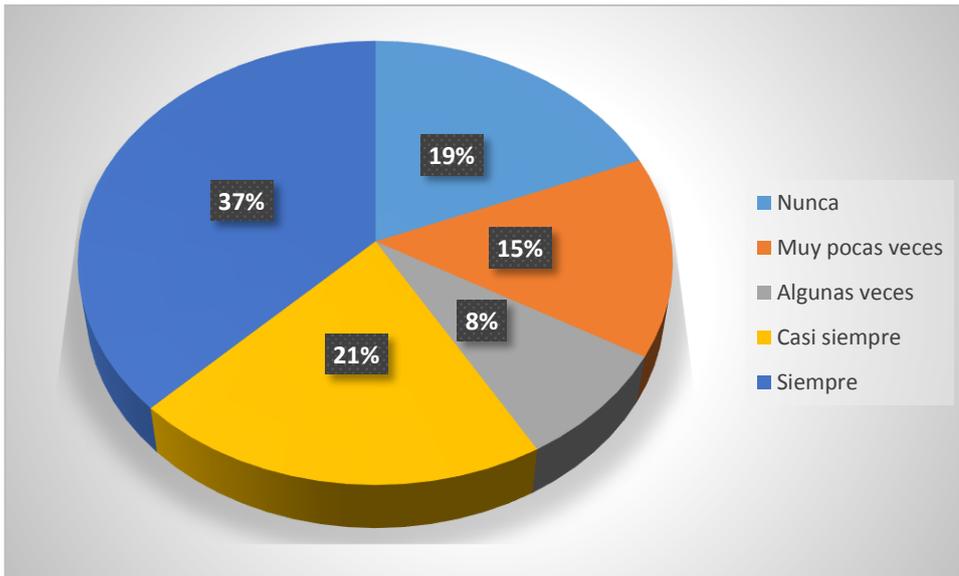


Figura 15. Dificultades en la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

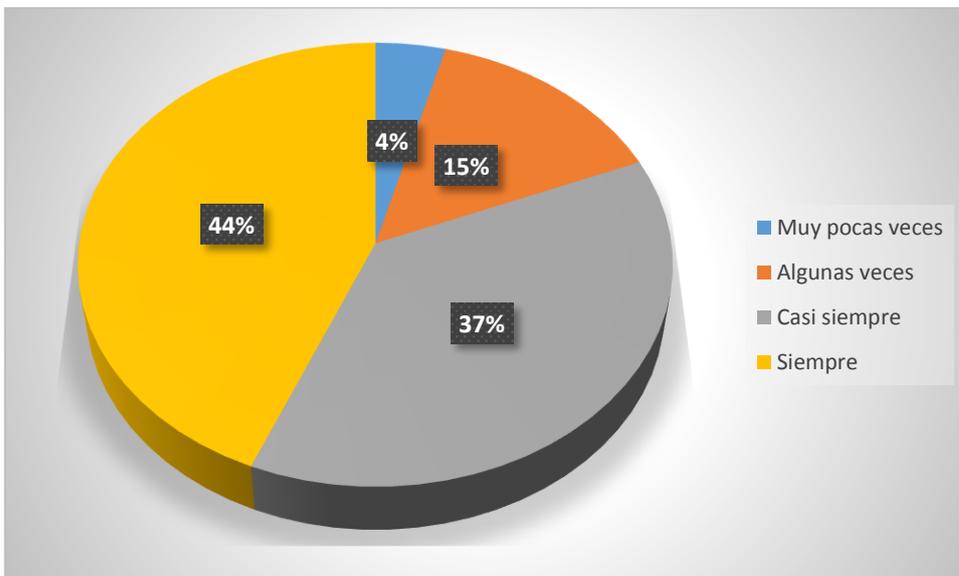


Figura 16. Técnicas de medición de desempeño laboral

Fuente. Tabla 3

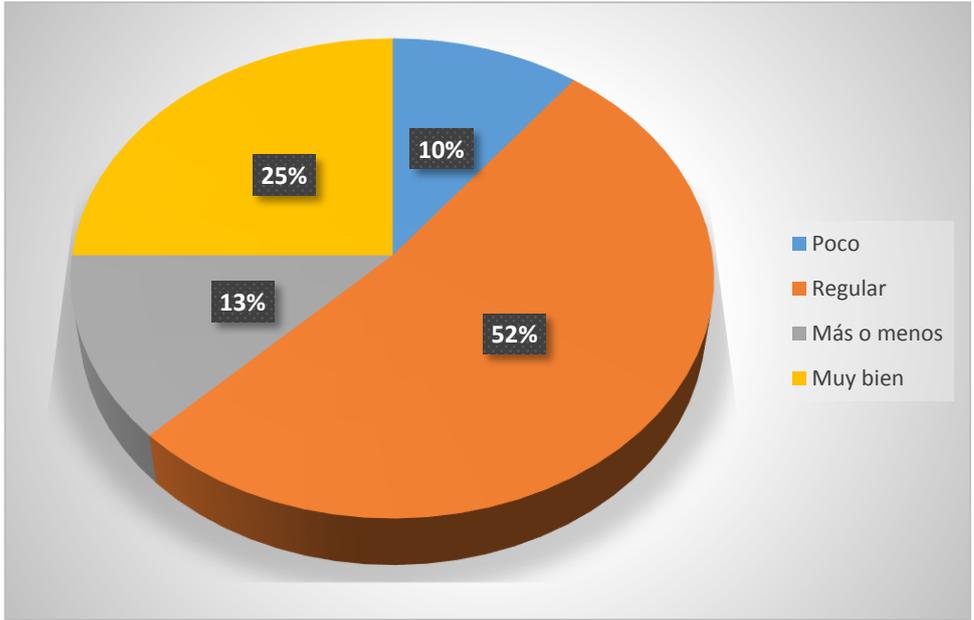


Figura 17. Existencia de la motivación laboral

Fuente. Tabla 3

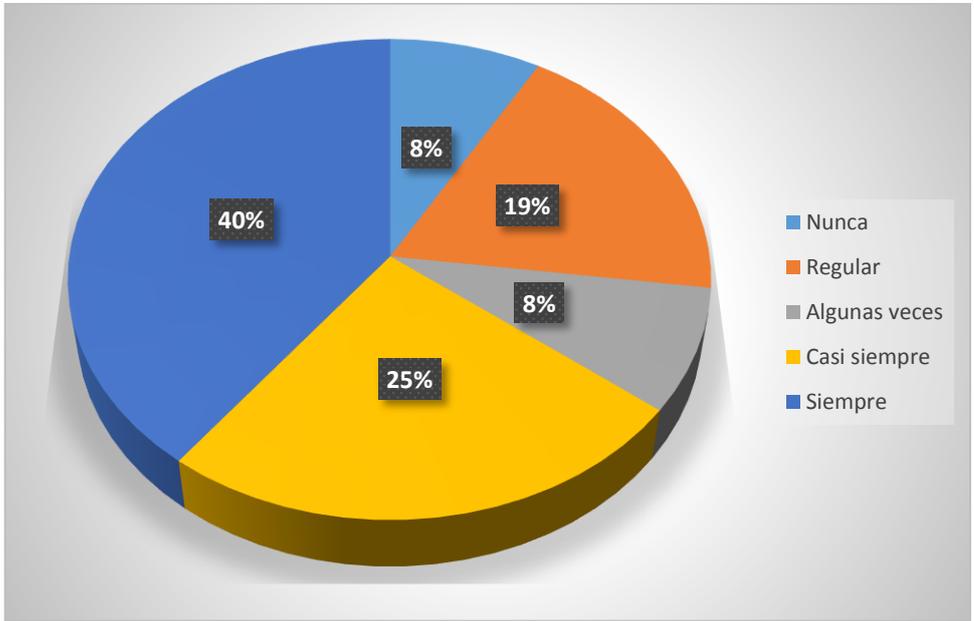


Figura 18. Motiva al personal con frecuencia

Fuente. Tabla 3

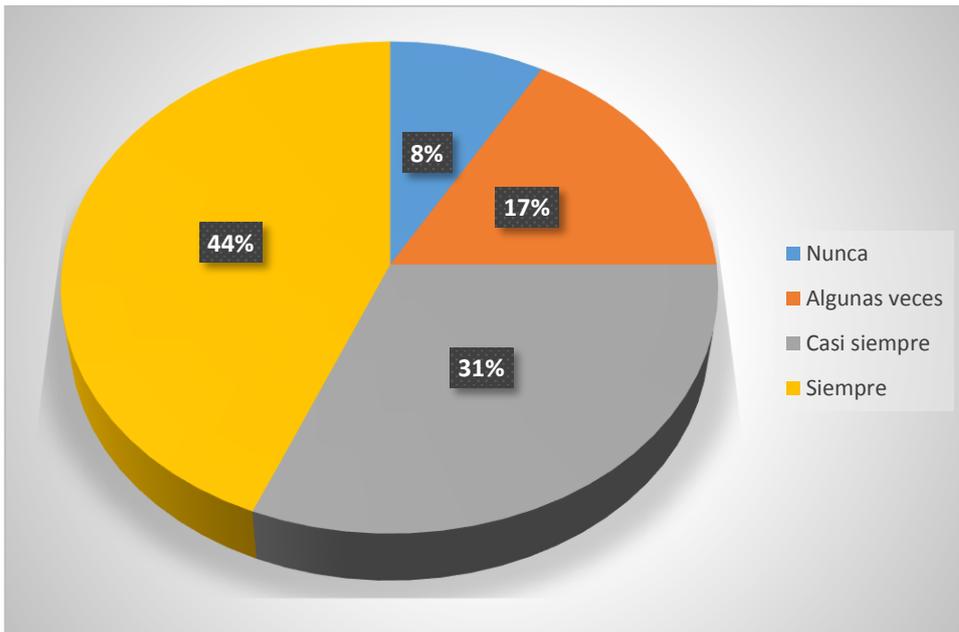


Figura 19. Priorización de la motivación al personal en su empresa

Fuente. Tabla 3

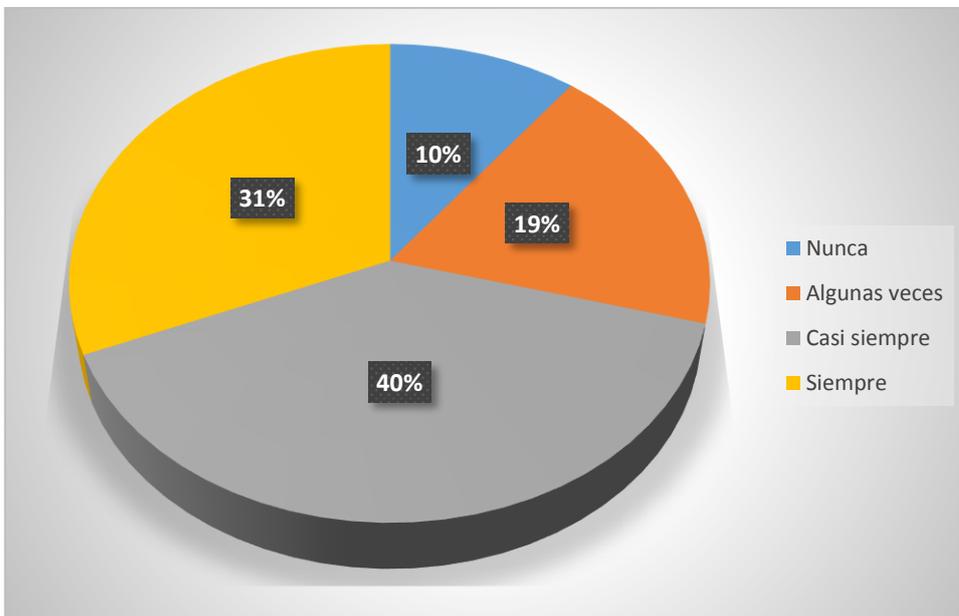


Figura 20. Técnicas de motivación para crear identidad laboral

Fuente. Tabla 3

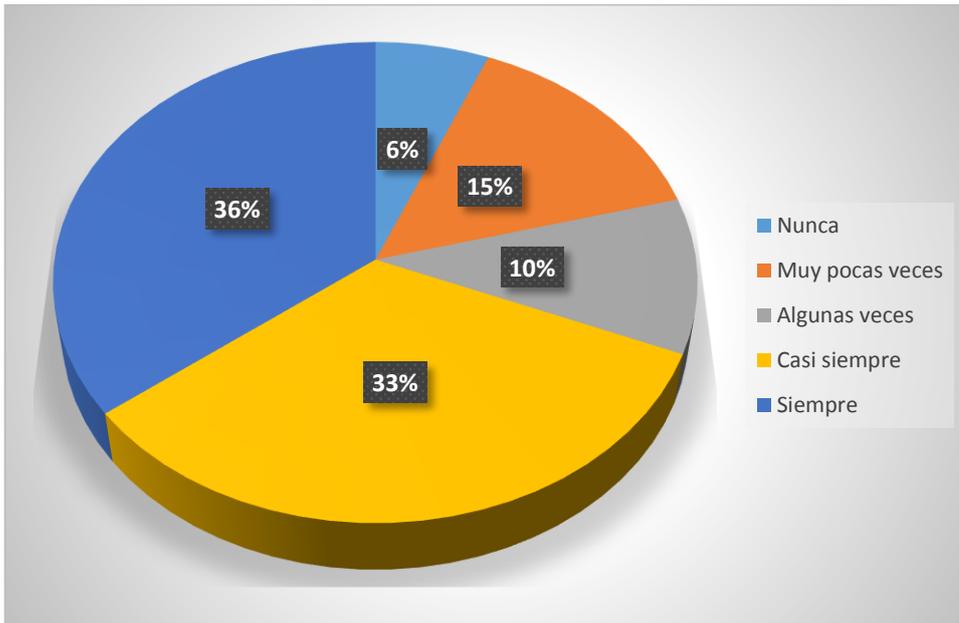


Figura 21. Motivación a los colaboradores mediante el reconocimiento de su labor
Fuente. Tabla 3

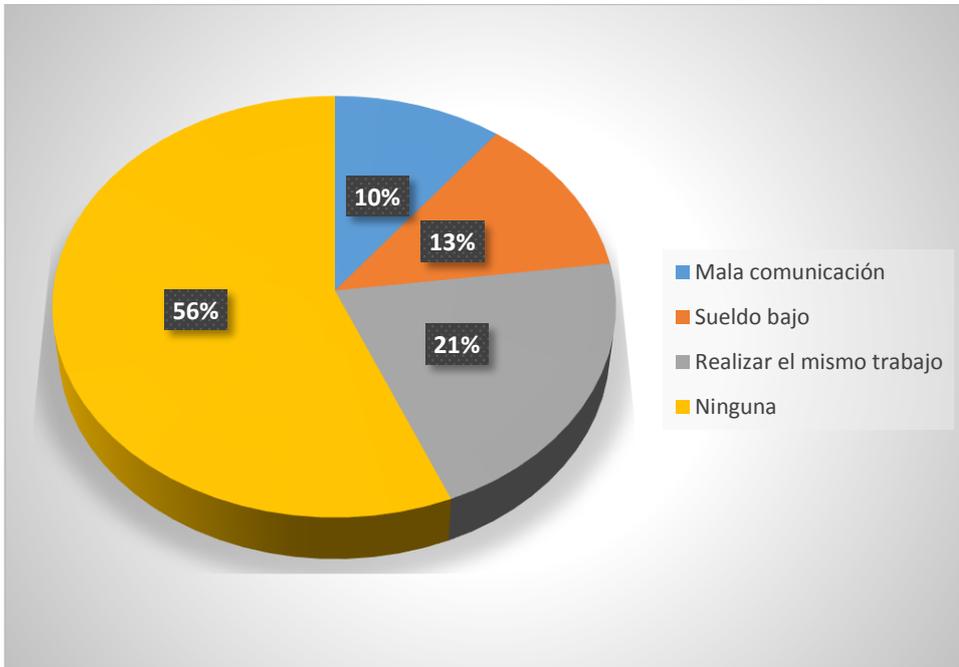


Figura 22. Observación de la motivación y eficiencia empresarial
Fuente. Tabla 3

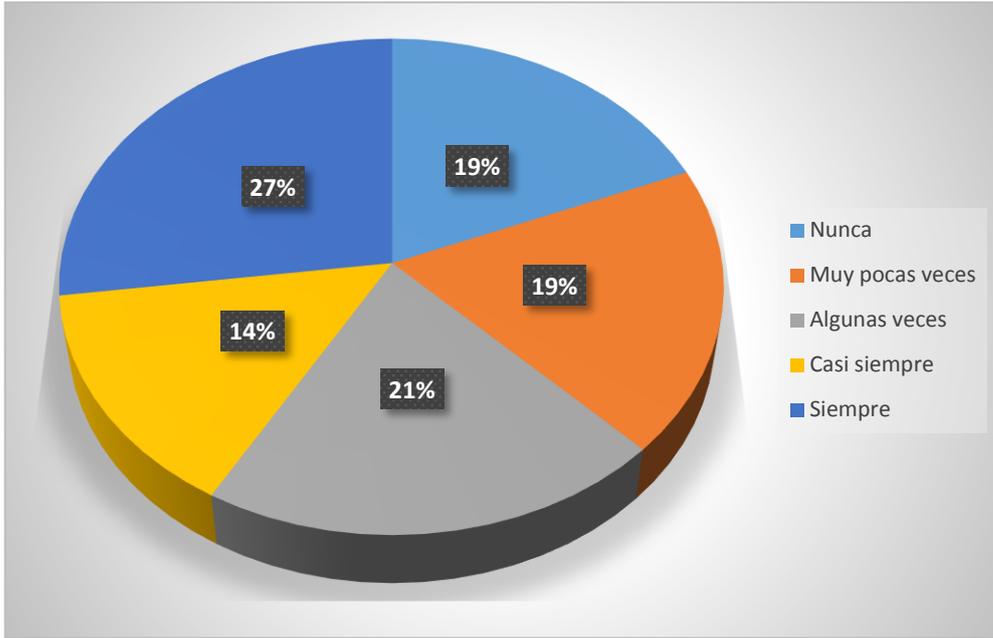


Figura 23. Incentivos como técnicas de motivación

Fuente. Tabla 3

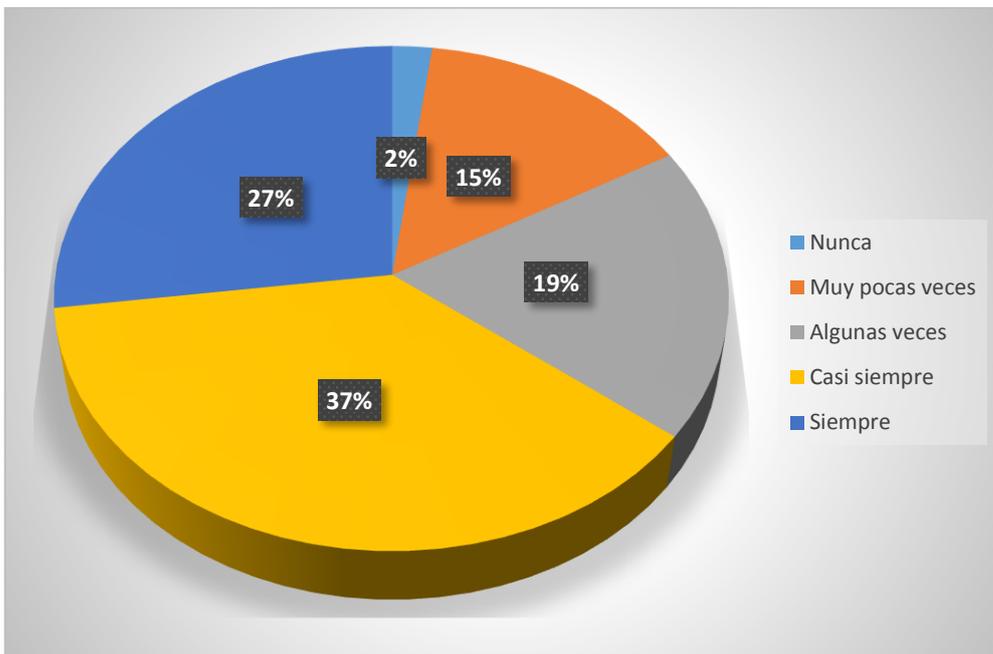


Figura 24: Bonificación al trabajador por su alto rendimiento en sus actividades

Fuente. Tabla 3

Revisión turnitin informe final x Feedback Studio x INFORME FINAL (4).pdf x +

Archivo | C:/Users/Use/Downloads/INFORME%20FINAL%20(4).pdf

TANK TROUBLE - Ju...

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

5% INDICE DE SIMILITUD	0% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	5%
----------	--	-----------

Excluir citas Activo Excluir bibliografía Activo Excluir coincidencias < 4%

10:45 a.m. 14/02/2021