



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
EMPOWERMENT Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO ACTIVIDADES DE HOTELES DE I, II, III
ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2019**

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

AUTOR

**ORTIZ FLORES JORGE LUIS
ORCID: 0000-0002-1391-3963**

ASESOR

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

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ortiz Flores, Jorge Luis

ORCID: 0000-0002-1391-3963

Universidad católica los ángeles de Chimbote, estudiante de
pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento

A Dios, por haberme guiado en cada paso que doy, a mis padres por entregarme su apoyo incondicional y confiando siempre en mí, para poder lograr mis objetivos trazados.

A mi pequeña hija Hanna Valenttina que es la alegría de mis días y la razón de mi superación, a mis hermanas por estar siempre a mi lado aconsejándome y apoyándome.

A las personas que directa o indirectamente me apoyaron, y a nuestra alma mater universidad católica los Ángeles de Chimbote que nos da la oportunidad de ser parte de universidad y educarnos profesionalmente.

DEDICATORIA

Con mucho cariño y aprecio les dedico a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mi hija, a toda mi familia y a la prestigiosa Universidad católica los ángeles de Chimbote (ULADECH), por haberme aceptado ser parte de ella.

A los docentes tutores, por el gran apoyo y motivación para el desarrollo de la investigación, por el apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, capacidades y guiado hasta la culminación del taller de investigación.

RESUMEN

Las MYPES en el Perú como en el distrito de Huaraz son una parte esencial de la economía nacional porque es una fuente esencial de empleo, estas están perdiendo la calidad en sus servicios por el bajo rendimiento de sus colaboradores y poca gestión de sus representantes, esta investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III, estrellas del distrito de Huaraz 2019, se utilizó una metodología de diseño no experimental- transversal, nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, con una población de 90 representantes, con una muestra de 45 MYPES, la técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento el cuestionario de 19 preguntas. Dentro de los resultados el más resaltante fue que el 82.20% de los representantes del rubro investigado incrementan de clientela al aplicar el empowerment empleando estrategias, en su empresa los trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación se aprecia el 51.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre identifican estos rasgos en sus colaboradores. La conclusión más resaltante fue que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro investigado aseguran a sus clientes ofreciéndoles servicios de calidad, de esta manera haciéndose reconocidos por el buen servicio y teniendo ingresos óptimos y de esta forma permanecer en el mercado competitivo.

Palabras clave: empowerment, gestión de calidad, hoteles, representantes.

ABSTRACT

The MYPES in Peru as in the district of Huaraz are an essential part of the national economy because it is an essential source of employment, they are losing the quality of their services due to the low performance of their collaborators and little management of their representatives, this The objective of the research was to determine the main characteristics of quality management with the use of empowerment and improvement plan in micro and small companies in the service-sector sector, hotel activities of I, II, III, stars of the district of Huaraz 2019, A non-experimental-transversal design methodology was used, descriptive level and quantitative type, with a population of 90 representatives, with a sample of 45 MYPES, the technique used was the survey with a 19-question questionnaire instrument. Among the results, the most striking was that 82.20% of the representatives of the investigated field increased their clientele by applying empowerment using strategies, in their company the workers show leadership attitude and desire to improve, 51.10% of the representatives of micro and small companies always identify these traits in their collaborators. The most striking conclusion was that the majority of the representatives of the micro and small companies of the investigated field assure their clients by offering them quality services, in this way becoming recognized for the good service and having optimal income and thus remain in the market competitive.

Keyword: empowerment, quality management, hotels, representatives.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	17
III. Hipótesis.....	37
IV. Metodología.....	38
4.1. Diseño de la investigación.....	38
4.2 Población y muestra.....	38
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	42
4.5 Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos.....	44
V. Resultados.....	45
5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados.....	51

VI. Conclusiones.....	69
Aspectos complementarios.....	73
Referencias bibliográficas.....	75
Anexos.....	79
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	80
Anexo 02: Presupuesto de la investigación.....	81
Anexo 03: directorio de MYPES.....	82
Anexo 04: Consentimiento informado.....	86
Anexo 05: Instrumento de recolección de datos.....	88
Anexo 06: figuras.....	92
Anexo 07: Turniting.....	101

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019.....	47
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019.....	48
Tabla 3. Características de la gestión y el empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019.....	49
Tabla 4. Plan de mejora en base a los resultados obtenidos por del Empowerment Como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019.....	52

FIGURAS

Figura 1. Edad.....	94
Figura 2. Genero.....	94
Figura 3. Grado de instrucción.....	95
Figura 4. Cargo que desempeña.....	95
Figura 5. Tiempo de la empresa en el rubro.....	96
Figura 6. Número de trabajadores.....	96
Figura 7. Las personas que trabajan en la empresa.....	97
Figura 8. Objetivo de la creación.....	97
Figura 9. Es importante tener una buena planificación de las estrategias para llegar a la meta de la empresa.....	98
Figura 10. Cómo encargado de la empresa cree que es importante realizar lo planificado	98
Figura 11. Usted como representante verifica los resultados del plan de mejora ejecutado en su empresa.....	99
Figura 12. Realiza correcciones del plan a favor de mejorar la empresa.....	99
Figura 13. Conoce la técnica del empowerment.....	100
Figura 14. Sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación.....	100
Figura 15. Identifica el trabajo en equipo en su organización.....	101
Figura 16. En su organización sus colaboradores se adaptan rápidamente al cambio.....	101
Figura 17. Identifica que su colaborador se identifica con el ambiente.....	102
Figura 18. Identifica la empatía y buena comunicación en sus colaboradores.....	102
Figura 19. Sus colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente.....	102

I. Introducción

En los últimos años las MYPES en el Perú como en el distrito de Huaraz son una parte esencial de la economía nacional porque es una fuente esencial de empleo, pero estas empresas están perdiendo la calidad en sus servicios por el bajo rendimiento de sus colaboradores, poca gestión de sus representantes y por aplicar de forma errónea las técnicas administrativas modernas, por ello el tema de gestión de calidad ha despertado la preocupación en los profesionales y estudiosos y en quienes dirigen una empresa, debido a la alta relevancia y mala gestión que tienen los empresarios y por lo cual optan por desarrollar técnicas para el buen desempeño de los colaboradores, En la actualidad la tecnología que está avanzando se está relacionado con todas las organizaciones para optimizar los procesos y lograr la satisfacción interna y externa de su entorno organizacional, para que las micro y pequeñas empresas (MYPE) sean cada vez más usen de manera óptima la gestión de calidad. (Loudoyer, 2019).

El interés para poder realizar la tesis me motivo porque actualmente las empresas no desarrollan gestión de calidad de forma adecuada, lo cual los diferentes hoteles los administradores están opacados, tampoco realizan la técnica del empowerment, si se aplicaría este modelo tendrían mayor calidad de servicio, mayor cantidad de clientes y así la mejora continua y ser más competitivos en el rubro, de esta manera las empresas al no realizar dicha técnica bajarían en calidad, forjarían bajas en sus ganancias etc. Por ello para poder aportar con un pequeño granito de arena agarre un este tema, para que más adelante sirva de modelo o ayuda para los demás investigadores, también ayudar a los gerentes de las empresas a motivarse y poder realizar esta dicha técnica y puedan tener resultados óptimos.

Shultz, (2008), Actualmente con las influencias de la globalización, Las empresas hoteleras se dan cuenta que para poder tener mayor competitividad y sobresalir, deben implementar diversas técnicas y modelos de calidad para poder ofrecer un buen servicio, de esta manera pueda incrementar su clientela, si ofrecen o implementan algunas técnicas la empresa tendrá mejores ingresos económicos, mejores trato al cliente, mejores tomas de decisiones empresariales y el progreso de estas empresas ayudara en el desarrollo del país.

En América Latina y el Caribe existen 10 millones de micro y pequeñas empresas que constituyen la mayor fuente de empleo y que sin ningún lugar a duda son el punto clave para desarrollar mejores políticas de trabajo, teniendo en cuenta que en el mundo sub desarrollado se vive una recesión económica por los constantes cambios de gobierno y aplicación de políticas públicas ineficientes y poco productivas, sin embargo teniendo en cuenta que la mayoría de empresas son informales y una productividad baja, las MYPES generan el 47% de la mano de obra esto quiere decir que genera 127 millones de empleos en América Latina y el Caribe. En las medianas y grandes empresas se genera el 19% de mano de obra calificada y no calificada. (El Comercio, 2015).

Según lo publicado en CiberCuba Noticias (2017), “Nos hace referencia que en el mes de febrero los hoteles de ciudad de Cuba han estado en malas condiciones, porque la persona que atienden o encargados de los hoteles no tenían la potestad de tomar decisiones con respecto a la higiene y el trato al cliente, que esto es muy importante porque ayuda en ser reconocidos dentro de su localidad y ser bien visto por las demás países, lo cual generaría pocos visitantes y esto traería pocos ingresos a ese tipos de empresas en el país”.(pag. 15)

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú son la ente principales para el crecimiento económico del país, para ello el estado debería realizar proyectos donde puedan sobresalir estas, Según datos de cofide las micro y pequeñas empresas peruanas aportan entre el 40% y el 45%, desarrollan a casi el 60% de la PEA y llegan a cerca de 4 millones de unidades productivas, pero solo el 20% de ellas tienen índices de acumulación, es decir gana dinero haciendo lo que hacen cada” uno en su rubro y a nivel regional más de 60% de ellas muere durante los dos primeros años.

A nivel internacional, Los países consultados por la firma D&N (los de Centroamérica, Perú, Bolivia, Paraguay, Colombia, República Dominicana), los consumidores buscan formas para ahorrar, a excepción de Jamaica. La población busca hoteles con precios cómodos por ello llevan una sorpresa en el servicio ya que no los

hoteles baratos lo garantizan los estándares de calidad. Estas empresas aportan el 45% del PBI, y en republica dominicana aplican la técnica del empowerment en las empresas.

INEI (2014), brinda como resultados que las MYPES en el Perú, constituyen el 98% de la suma de empresas, de las cuales dentro de ello el 97% son microempresas y 3% son pequeñas empresas. Las MYPES contribuyen a la población económicamente activa (PEA) con un 85% y un 61% al PBI. Del mismo modo del 97% de las micro empresas se concluye que el 75% son informales es decir no se encuentran registradas ante la SUNAT y no cuentan con licencias de funcionamiento, y el 25% son formales. Por otro lado, solo el 20% de las pequeñas empresas son informales obviamente son en menor cantidad que las microempresas, pero representan empresas ya sólidas y confiables. Asimismo, los datos arrojan que el 80% son micro empresas de sostenimiento familiar y el 20% son microempresas de lucros empresariales. El estado regula el mercado mediante políticas económicas cuyo objetivo es fortalecer las MYPES, las mismas empresas son reacias al cambio y como en párrafos anteriores la mayoría aún son informales, hecho que juega un papel negativo en los fines de las políticas públicas. El proceso de formalización de las micro empresas es ineficaz y de avance lento, pero aún se puede mejorar estas políticas a manera de hacer más efectivo el apoyo a desarrollar empresas competitivas en un mundo globalizado.

A nivel nacional, según la CANATUR (cámara nacional de comercio del Perú) las empresas hoteleras de la mano con el turismo aportan el 3.8% del PBI en el 2017 de esta manera la economía peruana se convierte en la que recibe la mayor contribución directa del turismo hotelero de centro américa superando a argentina(3,7), Uruguay (3,6), chile (3,4) . Los últimos años Lima, cusco y algunas provincias han incrementado sus ingresos en las empresas hotelera por que se han estado emplean una buena gestión de calidad en el servicio mejorando el ser vicio y satisfaciendo las necesidades del cliente. (CANATUR, 2017).

A nivel local, Según ancash noticias.(2017) En los hoteles como dulce amanecer, el ríos, chavín, A días de celebrar la Semana Santa, en la ciudad de Huaraz, la comuna provincial realiza operativos de prevención sanitaria en hoteles y

hospedajes de Huaraz. Gran parte de los utensilios como colchones, almohadas entre otros estaban en mal estado por lo que la policía municipal procedió a la incautación de estos bienes, ya que estos serían focos para distintas enfermedades.

Según INEI, en su investigación señala que la ciudad de Huaraz el 23% están en el rubro hotelero, los representantes de las MYPES dedicados a las empresas hoteleras afirman que tuvieron un incremento razonable en los últimos años, en abril del 2020 el rubro hotelero alcanzó una disminución del 40% en sus ingresos por causa de la pandemia covid-19 de esta forma algunos hoteles se tuvieron que cerrar o cambiar de rubro, de esta manera los empresarios para reabrir sus locales han tenido que adecuarse a las normas, reglamentos e implementos de seguridad para afrontar dicha enfermedad con la finalidad de seguir en actividad y cuidar el bienestar del cliente.

Por lo anterior expresado, el enunciado de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características Gestión de calidad con el uso del Empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019?

Para dar respuesta al problema, se planteó la siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019.

De la misma manera para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, (b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, (c) señalar las principales características de la gestión y el empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, (d) proponer un plan de mejora de la gestión de calidad con

el uso del empowerment para las empresas hoteleras.

La presente investigación se justifica porque permitió describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro actividades de hoteles del distrito de Huaraz, de esta manera la información que se adquiere podrá servir para apoyar en alguna teoría o investigación, además ayudara a los representantes aplicar dicha gestión y técnica para poder mejorar en el servicio que otorgan, finalmente para que de esta manera al aplicar una buena gestión de calidad los representantes identifiquen el aumento de ingresos, el aumento de clientela, mejorar en ambiente de trabajo ya que hasta el momento vemos hoteles que fracasan por el mal servicio que ofrecen y un por no tener un buen manejo de sus recursos, porque ello la técnica del empowerment ayudara a tener mayor liderazgo de su personal, eficacia en el centro laboral, buen clima organizacional, ya que de ello depende mayor competitividad frente a la competencia. (Hernández, 2013).

De esta forma si está practicando la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas puedan aplicar las técnica de empowerment con ella se puede ver los resultados favorables que se obtendrán mediante su aplicación. Asimismo la investigación servirá como antecedente para nuevas investigaciones con el fin de ampliar más sobre el tema, debido que es accesible a obtener información, se tomara en cuenta a la ética profesional porque toda información obtenida al desarrollo de los resultados que se utilizaran tan solo para fines de estudio ya que aplicaremos la confidencialidad, discreción y respeto a las personas (Hernández, 2013).”

El sustento teórico de la investigación se basara en el modelo de Deming para la gestión de calidad, asimismo se recurrió a Sánchez para el empowerment, que nos dice que la base del empowerment está en la capacitación de los subordinados mediante el otorgamiento de conocimientos propios de su labor, mejores condiciones de trabajo, un mejor flujo de información respecto a las estrategias de la organización, y una modificación en la estructura piramidal de la empresa. Entiendo que su objetivo primordial es que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo y esto derive en un mejor rendimiento. Se recurrió a Ley 30056 para la descripción de la MYPES y

para la descripción del rubro hoteles se recurrió a la SUNAT

En cuanto a la metodología desarrollada en el trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo porque fueron analizados numéricamente, el nivel fue descriptivo porque se describió la variable y el diseño de la investigación se considera como no experimental- transversal, porque se recogieron los antecedentes en un solo instante. La población considerada para este estudio fueron 90 MYPES del distrito de Huaraz, donde se eligió una muestra censal igual a 45 MYPES, a su vez la recolección de datos se desarrolló mediante un cuestionario estructurado, donde los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico versión 24.

Obteniendo como resultado que el 82.20% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles incrementan de clientela al aplicar el empowerment en sus colaboradores para que estas resalten sus habilidades y puedan tener mejor desenvolvimiento en su área de trabajo, también empleando estrategias y dando descuentos accesibles en el servicio porque con ello están fidelizando al cliente, igualmente el 64.40% creen que es importante realizar lo planificado para poder llegar a dar cumplimiento de las metas y objetivos que tiene la empresa, de esta forma vemos que si en su empresa los trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación se aprecia el 51.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre identifican estos rasgos en sus colaboradores, esto ayuda a la organización a tener colaboradores líderes con buen desempeño laboral ayudando de esta forma el progreso de la organización. La conclusión fue que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro investigado aseguran a sus clientes ofreciéndoles servicios de calidad, lo indica porque la mayoría de los representantes de este rubro piensan que es primordial usar el empowerment en los colaboradores para tener trabajadores eficientes y eficaces, también los encargados de este rubro consideran primordial tomar decisiones usando la calidad por medio del ciclo de mejora continua y tener óptimos resultados.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Luna (2017) En su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2013*, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, donde su objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES del rubro hoteles del distrito de Nuevo Chimbote. Utilizó un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo con una muestra de 23 hoteles representado por sus dueños y aplicó un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados respecto a los dueños de los hoteles: 61% son de sexo masculino, el 52% tiene entre 18 y 30 años de edad, 68% tiene un grado instrucción superior y el 65% de los representantes llevan el cargo de administradores , 44% tiene 3 años en actividad del rubro, el 65% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores, el 69,6% tienen formalizado sus MYPES, el 65% de los dueños mantienen a sus trabajadores de manera informal, ningún hotel cuenta con estándares de calidad ISO, el 60% aplica una gestión de calidad, el 56% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión, el 47% se considera como dueño ante sus trabajadores, el 78% de los dueños realiza capacitación orientada al servicio al cliente, el 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores, El 75% consideran tener una buena planificación de las estrategias siempre es primordial para llegar a los objetivos, El 58% consideran que es primordial cumplir con lo planificado para poder así llegar a la meta de la empresa, es importante verificar los planes de mejora que se ejecutan en la empresa al 100% para no tener fallas ni errores, El 48% de los representantes siempre realizan correcciones del plan de mejora para poder erradicar las fallas en la empresa,

Finalmente concluyó que la totalidad de los representantes de los hoteles, la mayoría son de género masculino, tienen la edad entre 18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad, la mayoría de las MYPES están formalizadas, la minoría de trabajadores laboran de manera formal, la totalidad de las MYPES desconocen sobre estándares de calidad, practican una gestión de calidad inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, que los vuelven vulnerables en este mercado competitivo.

Goicochea (2017) En su tesis *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2017*, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el objetivo general de su investigación fue determinar las principales cualidades de la gestión de calidad en las MYPES de la industria de hoteles del distrito Villa María del Triunfo. Su investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para el recojo de información sustancial para la sustentación de su tesis escogió una muestra poblacional de 10 restaurantes del distrito mencionado que aplicó la técnica de la encuesta así obteniendo los siguientes resultados respecto a los representantes legales de las MYPES: el 100% son de nacionalidad peruana, el 80% tiene entre 20-30 años de edad, y el 70% son del género masculino, el grado de instrucción de los representantes se obtuvo 68% han cursado la educación superior. Los resultados respecto a las MYPES: el 60% tiene de 4 a más años de funcionamiento en el mercado, el 60% tienen de 1 a 4 trabajadores cuentas con un 75% de sus trabajadores son personas no familiares, 57% de las empresas según su objetivo de creación fue ser reconocidos. En relación a la gestión de calidad los resultados fueron los siguientes: 80% de la población

encuestada aseguran que sí tienen conocimiento sobre el significado de gestión de calidad mientras que el 10% no tienen conocimiento del significado de gestión de calidad, también se obtuvo que el 30 % de la población desarrolla políticas de calidad en el restaurante; mientras que el 70% no desarrolla políticas de calidad.

Jensen, (2018) En su investigación *el empowerment en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*, realiza en la ciudad Quilmes-Argentina en julio 2016, se propuso como objetivo implantar el empowerment para potencializar el desempeño de los trabajadores en los hoteles de la ciudad de Neuquén , Su investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos. Aquella indagación se desarrolló de modo adjetiva con una letra descriptiva, lo cual se proyectó una habilidad de edificación de fuentes y fichas, conectada en entrevistas de modo secreta y no prohibiendo el ojo en los comediantes claves de la problemática a desarrollar.”

Juntamente con una informadora que auxiliaba a verificar las sociedades de la parte hotelera con su consumación de gusto técnica, para ello la asesora era una elemento legalizada y experta en el parte hotelero de la ciudad y sus siete grandiosas patrones de dicha compañía. En conclusión En estos últimos años, la ciudad de Neuquén se ha posicionado como un gran centro de referencia empresarial, administrativo y comercial, que alberga una gran cantidad de servicios, infraestructura y equipamiento, propiciando el desarrollo de sedes de grandes empresas relacionadas, principalmente, con las actividades petrolera, gasífera, minera, hidroeléctrica y estatal.

Alejandro (2017) Elaboro una tesis *satisfacción al cliente interno con base del empowerment en los hoteles de la ciudad de México*, de tal manera se propuso determinar la satisfacción del cliente interno en base al empowerment en los hoteles de la ciudad de México para ver un mejor desempeño de los labores, en cual aplico un diseño no experimental, transversal, descriptivo y se encuestó a 212 trabajadores incluido representantes y trabajadores de los diferentes departamentos del hotel, para realizar el estudio se aplicó una encuesta formada de 40 preguntas divididas en categorías que determinan el clima del empowerment dentro de la organización, con el propósito de conocer cómo se encuentra el personal del hotel con respecto a cada una de las categorías, los resultados obtenidos como el 50% tiene entre 25-40 años de edad, y el 30% son del género masculino, el grado de instrucción de los representantes se obtuvo 48% han cursado la educación superior. Las empresas el 40% tiene de 4 a más años de funcionamiento en el mercado, el 70% tienen de 1 a 4 trabajadores cuentas con un 85% de sus trabajadores son personas no familiares, con referencia a la variable se preguntó si conocen la técnica del empowerment obteniendo como resultado que el 73% si conocen dicha técnica, el 50% de los colaboradores e adaptan a los cambios en la organización, el 48% de los colaboradores trabajan con responsabilidad social e identificándose con el medio ambiente, el 53% de los colaboradores son empáticos y tienen buena comunicación entre ellos, el 49% de los colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente, conclusión de la investigación se obtuvo que en el hotel, el empowerment tiene relación amplia entre la satisfacción del empleado y el buen desempeño en sus labores, para los trabajadores es fundamental el reconocimiento de su persona y de sus labores. Así mismo valoran la oportunidad de desarrollo, el trabajo en equipo y la confianza que se les otorga para la toma de decisiones.

Añez (2016) Desarrollo una tesis *empowerment y satisfacción laboral en los empleados de las empresas se seguros mercantiles y seguros la occidental Maracaibo*, se propuso evaluar la relación que tiene el empowerment con la satisfacción laboral y que sea utilizado como una estrategia dentro de las empresas, Su investigación fue tipo cuantitativo, la cual aplico una metodología fue descriptiva correccional, con un diseño no experimental transaccional y un modelo de campo y la población estuvo compuesto por 121 empleados y gerentes de dos empresas de seguros, se utilizó un muestreo de tipo probabilístico estratégico , las técnicas de recolección de datos fueron dos instrumentos de tipo Likert, los resultados mostraron que en ambas empresas medianamente satisfechos y la correlación de Pearson demostró ser baja en ambas variables para las dos empresas, lo cual indico que la satisfacción laboral de los empleados no está relacionada de forma íntima con el empowerment como estrategia para fortalecer los equipos de trabajos autónomos, en conclusión obtuvo que al emplear el empowerment los colaboradores de dicha empresas desarrollan sus habilidades con satisfacción, del estudio la mayoría de empleados resaltaron el genero masculino.

Díaz (2017) En su tesis *Percepción del empowerment según sexo y área laboral: caso administrativo universitarios - Chiclayo, Perú*. se propuso como objetivo analizar el empowerment psicológico, una rama que se desprende del empowerment gerencial, Con este trabajo, se buscó establecer relaciones entre el nivel de percepción de empowerment psicológico de los colaboradores administrativos y las variables de sexo y área laboral. Los datos se han obtenido mediante la aplicación del cuestionario multidisciplinar de empowerment modificado, propuesto por Spreitzer (1995), a 83 colaboradores internos de una organización , Es una investigación de tipo cuantitativa

con un y descriptivo no experimental. Se ha utilizado el diseño maestral estratificado con probabilidades proporcionales y selección aleatoria en cada estrato. En cuanto a los resultados obtenidos, la pregunta empleada, En su empresa sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación, se obtuvo como resultado que el 57% que si identifican colaboradores con índices de liderazgo. El 48% resaltan el trabajo en equipo en la organización, el 49% de los colaboradores son empáticos y comunicativos, el 47% de colaboradores realizan una buena atención al cliente, se ha encontrado que el nivel de percepción de las dimensiones del significado y competencia mucho depende del valor intrínseco que le da cada uno de los colaboradores, y las dimensiones de autodeterminación, impacto y seguridad influyen en cada una de sus áreas, pues depende de lo que estas les puedan brindar. En cuanto al análisis del variable sexo, los resultados entre hombre y mujeres son similares. Ambos dan importancia a las dimensiones: significado y competencia. Sin embargo, existe una baja percepción entre mujeres en las dimensiones de autodeterminación, impacto y seguridad.”

Evan (2017) En su tesis *empowermet y Perfil competitivo de la industria de hoteles de Barrancabermeja*, presentada en el Centro de Estudios, Investigaciones y Proyectos para la Competitividad de Barrancabermeja - Colombia, Su investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, su objetivo fue detallar el perfil competitivo de la industria hotelera de la ciudad ya mencionada, tomando como elementos importantes los elementos tecnológicos, organizativos, comerciales y humanos, se obtuvo los resultados en este estudio demuestran el ambiente competitivo de estas empresas, cristalizándose en una línea

base para las agrupaciones y las entidades externas encargadas del progreso empresarial, aprovechando como punto de referencia para la creación de estrategias de fortalecimiento de estos sectores. Para el desarrollo de esta investigación, se elaboró un instrumento de la encuesta con esto se recolectó la información de las unidades de estudio, La investigación fue descriptiva no experimental la cual al analizar proporcionó los elementos necesarios para construir el perfil competitivo, caracterizar similitudes y encontrar ventajas y desventajas de la industria de hoteles de Barrancabermeja. En conclusión, logró identificar aspectos negativos de los restaurantes donde: hay poco personal especializado en cocina, baja inversión de las empresas para innovar en recursos tecnológicos y especializar al personal, no existen alianzas con grupos nacionales que promuevan los servicios de restaurantes. Por otra parte, observo que la principal ventaja competitiva de estas empresas es administrar precios accesibles a los clientes, que puede ser favorable para éstas ya que tienen buena clientela, pero el riesgo está cuando descuidan la calidad de sus productos y servicios que por consiguiente puede traer problemas, solo así lograrán posicionarse en el mercado, con una buena imagen y reputación, que conlleva al aumento en la demanda de sus servicios e incremento de las ganancias.

Morales (2017) En la tesis *Gestión de la calidad a base del empowerment en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo*. presentada en la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo analizar la gestión de la calidad del servicio al cliente de los restaurantes en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo , Su investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal con una muestra de 119 clientes de los restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo , en conclusión se llegó a la importancia de

mantener al cliente contento genera no solo satisfacción por el mismo sino asegura una fidelidad con el establecimiento y a su vez la publicidad boca a boca en base al buen servicio ofrecido por lo cual nos permite, nueva captación de clientes y mayor rentabilidad para nuestros establecimientos.

Luna (2017) En la Tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad en base al empowerment de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Hoteles en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. “Determinó mostrar el objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hoteles. Esta investigación se desarrolló utilizando el diseño no experimental, descriptivo-transversal y cuantitativo con una muestra de 23 micros y pequeñas empresas; al cual, fue dirigida le encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: 60,9% indicaron ser de género masculino los que están a cargo de la gerencia; en cuanto a la edad de los representantes el 52.2% tienen entre los 18 a 30 años; asimismo, el 47,8% indicaron tener estudios superiores universitarios; el 60.9% mencionaron trabajar con base a la gestión de calidad, y el cumplimiento de política de calidad; y el 100% de los encuestados señalaron no contar con estándares de la ISO, como documentación del producto, seguimiento a la satisfacción entre 8 otros relacionadas al mismo y el 56,6% utilizan la mejora continua como una técnica de gestión. En consecuencia se obtuvo que prevalece el género masculino como encargados de las organizaciones, de esta forma trabajan con base de la gestión de calidad y estándares de las ISO y utilizan la mejora continua como ayuda en la calidad del servicio que ofrecen.

Aranda (2017) En la Tesis *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del empowerment en las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio-Rubro Hoteles del Casco Urbano de Chimbote, 2016*. El objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad, Indica que para el estudio se aplicó el diseño no experimental transversal-descriptivo, no experimental. Asimismo, la población objeto del estudio, fue conformado por 149 Micro pequeñas empresas, obteniendo una muestra de 27 MYPES. La encuesta formulada a los gerentes, el 51,9% de encuestados, mencionaron tener entre 31 a 50 años, obteniendo como resultado que el 51,9% son de género femenino que están a cargo de la gerencia; además, se encontraron resultados que el 52% de encuestados son profesionales administrando los hoteles; también, se obtuvo como resultado el 92,6 % de los encuestados señalaron que sí controlan la gestión de calidad ; el 96,3% de encuestados señalaron que sí cumplen los objetivos planteados y 63% de encuestados indicaron proporcionar información a sus clientes acerca de los servicios que ofrecen”. Como resultado vemos que la mayoría de las empresas esta dirigidas por el género femenino y profesionales, en su totalidad los dirigentes de las organizaciones cumplen con objetivos planteados por las empresas de esta forma prevaleciendo la calidad en sus servicios.

Saldaña (2017) En su tesis *Caracterización Gestión de calidad Competitividad de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2016*, presentada a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado

periodo – 2017 dentro de esta investigación realizada se utilizó el diseño no experimental – descriptivo con una población de 31 MYPES, según fórmula se determinó una muestra poblacional de 14 MYPES. Se llegó a la conclusión que la mayoría de las MYPES no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente, por lo tanto, en la mayoría de los hoteles los servicios son deficientes.

Rosales (2018) en la tesis "*Propuesta de un plan de empowerment ; para mejorar el rendimiento de los trabajadores de centrocoop hotel tres estrellas-sucursal Huaraz, 2015*" presentada en la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo, Su investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, donde plantearon elaborar y validar una propuesta de plan de empowerment l para mejorar la fidelización del cliente de CENTROCOOP Hotel Tres Estrellas - Sucursal Huaraz, 2015, , el estudio fue de tipo descriptivo, a una muestra adecuada de 105 encuestas que se realizaron a los clientes corporativos de CENTROCOOP Hotel tres estrellas - Sucursal Huaraz, en la conclusión se formuló y validó la propuesta del plan de marketing, como resultado de la encuesta tomada a expertos, ya que la mayoría opina estar de acuerdo y muy de acuerdo con la implementación del plan de marketing relacional.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

ISO (9000) “La gestión de calidad, designada también como método de eficacia, es un conjunto de normas, principios de una determinada organización, frena poder dirigir , inspeccionar, controlar, para brindar una calidad en sus productos o servicios que ofrece , esto ayudara que una determinada empresa pueda ejecutar auditorias o personas especializadas como ayuda para brindar calidad a sus colaboradores en sus productos o servicios que otorga, lo cual la misión de la empresa ira de la mano con el progreso de la calidad”. (Pág. 34)

Pola (2016) Precisa a la gestión de calidad como una herramienta fundamental desarrolladas a planificar, organizar, y controlar la función de calidad en una organización, este contexto consta de algunos aspectos fundamentales: precisar las políticas de calidad de la empresa en relación con los principios empresariales y de naturaleza del negocio, definir objetivos, estrategias y destinar los recursos necesarios, delegar las funciones y responsabilidades necesarias para los trabajadores como para las alta gerencia para de esta manera llegar a los objetivos y tener una buena planificación, seleccionar y controlar al personal sin medidas que perjudiquen al colaborador, estas medidas tiene que realizar si o si para poder lograr objetivos de calidad, es de suma importancia resaltar que es necesario la participación de todo el conjunto de colaboradores y especialistas para el buen establecimientos de los objetivos de calidad.

Cuatrecasas (2012) “La calidad está unido de caracteres que se desarrolla a un producto o servicio que brinda una organización, que tiene como objetivo principal satisfacer eficientemente las necesidades y requerimientos del comprado. La calidad pone el cumplimiento del producto con respecto a sus especificaciones, ingredientes, valor y toda información desarrollada del producto a comercializar representando por microempresario, y de esta manera concertar con las especificaciones y requerimientos

expresadas por el comprador. (Pág. 46)

Garvin (2015) “Desarrolla a la gestión de calidad ayuda e incluye planificación, organización y control del desarrollo de sistemas y otras actividades de la mano con la calidad, la implantación de política de calidad de una organización se necesita un sistema de calidad para poder llegar a sus objetivos y metas trazadas por la organización, con la implementación de gestión de calidad se obtiene como resultado buen desempeño laboral, fiabilidad, conformidad de diseño, estética y durabilidad de los productos proporcionados por la organización”. (Pág. 73)

a) Importancia de gestión de calidad

Rubio (2010) Interpretan en su estudio sobre la importancia de la calidad, el termino de calidad solo era utilizada en las fábricas como parte de sus programas y actividades diarias, así como en las capacitaciones de personal sobre aseguramiento y control de la calidad, pero en el transcurso de la evolución de las empresas y organizaciones la calidad esta percibida en todos lados inclusive en la actividad humana diaria, una madre de familia prepara un alimento para sus niños desde allí todos queremos calidad. Tanto en el sector privado y público, las organizaciones implementan un control y aseguramiento de la calidad de sus productos y servicios ya que es un factor importante para la elección de los compradores. La calidad es un conjunto de conocimientos que han permitido al hombre relacionarse con el mundo competitivo, entender el proceso de evolución es una tarea difícil y para las personas mayores adaptarse al cambio es todavía un peligro latente en la sociedad, sin embargo, el hombre siempre busca la satisfacción personal y familiar, fomentando a innovar y buscar actividades nuevas y beneficiosas que ayuden a la población, brinden ganancias al emprendedor.

✓ Ventajas de la gestión de calidad.

Rubio (2010) Las ventajas son algunos resultados óptimos que se obtiene como resultados de la implementación de la gestión de calidad y sistemas de calidad en una empresa, los sistemas de gestión de calidad se convierten en una herramienta imprescindible para optimizar los procesos de producción de las organizaciones y conseguir la satisfacción y fidelidad del cliente, algunas ventajas

- mejora de la satisfacción del cliente
- homogeneización de los productos o servicios
- aumenta la eficiencia y reducción de costes
- incrementa la rentabilidad económica de la empres
- potenciación de la imagen corporal de la empresa
- crecimiento de la coordinación interdepartamental

Características del control de calidad y la gestión de la calidad.

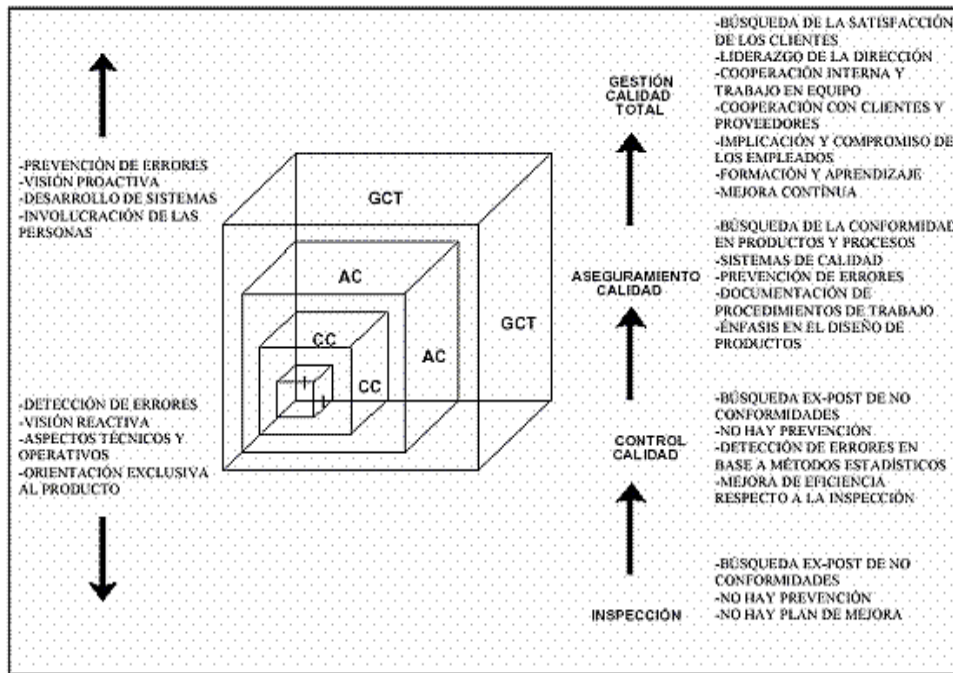
- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.

Características organizacionales.

- Reducción de costes asociados a los procesos y productos.
- Mejorar la imagen externa de la organización.
- Aumentar nuestra presencia en el mercado.
- Mejorar la satisfacción de los clientes.

Diferentes autores como Juran, Crosby, Deming, Taguchi, Garvín, Feingenbaum, Ishikawa, “consideran diferentes enfoques de gestión de calidad, es así que (Dale, 1994) realiza una figura donde impregna la evolución de los enfoques de gestión de calidad, a medida que los enfoques son más contemporáneos resultan coherentes y didácticos adelantándose a los hechos y con una visión más general y descentralizada, cada enfoque percibe características de la antecesora es así que una empresa puede utilizar varios enfoques.” (Pág. 98)

Grafico 1: Evolución de los enfoques de gestión de calidad



Fuente: (Dale, 1994)

Sistema de gestión de calidad

Imilce (2009) “Delimitan que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos, naturalmente que se encuentran relacionados entre los objetivos del establecimiento y la política que tienen como objeto de las micro y pequeñas empresas, en el marco se planificara actividades para poder alcanzar los objetivos propuestos, es más en su estudio mencionan que la organización internacional de normalización (ISO- internacional organization standarization), ha desarrollado un conjunto de normas para técnicas reconocida a nivel internacional los sistemas de gestión de calidad en distintos rubros, en interés de cada empres según rubro”. (Pág. 24)

-Sistema de gestión de la calidad ISO 9001

Imilce (2009) “Determinan que el enfoque para este sistema de gestión es el de identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados, para lograr un nivel alto de eficiencia en la empresa y cumplir con los objetivos. En toda empresa debe haber un líder o varios líderes que conserven un buen clima laboral, brindando motivación a los colaboradores e incentivando a producir más, con buena calidad

logrando metas personales y organizacionales”. (Pág. 26)

Imilce (2009) “La base fundamental de la norma ISO 9001 es el ciclo de mejora continua, que consta de cuatro pasos: planear las actividades, hacer u organizar, verificar y actuar de manera eficiente respecto a todas las actividades de control, aseguramiento y gestión de la calidad, las empresas que alcancen realizar el ciclo de mejora continua, obtienen mejoras en el proceso y acondicionamiento de la calidad para ello es importante: planificar estratégicamente los recursos e instalaciones de la empresa adelantándose a los hechos, tomar decisiones específicas en cuanto a la producción y comercialización del producto, verificar y controlar los resultados de los planes, evaluando la situación de actividades ya realizadas tomar acciones retroalimentando para mejorar los procesos y estandarizar la producción”. (Pág. 26)

Juran (2006) Nos proporciona que la gestión de calidad funcionara según principios de calidad, como crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría , establecer metas para llegar a la calidad, organizar metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.) al poner en práctica lo descrito las organizaciones podrán tener mayor rentabilidad, mayores clientes y entrar a ser competitivos con las demás organizaciones en cada rubro.

Principios de Gestión de Calidad

Campos (2005) “Las ISO determinan normas para estandarizar los procesos de control en las organizaciones lo cual contribuye con algunas normas para la gestión de calidad basada con las ISO, Los principios deben estar basado en los siguientes: Orientación al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión., Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” (Pág. 226)

Dimensiones de la gestión de calidad

Deming (1989 “El ciclo de Deming es una técnica para poder realizar una autoevaluación acerca del sistema de mejora continua de las actividades que tienen las empresas, para ser el mejor en su entorno competitivo cuya finalidad es de obtener

buenos resultados en su proceso de gestión de calidad”. (Pg. 23)

a) planificar

Deming, (1989)“Se identifica el problema de la empresa donde se proponen objetivos y métodos para el cumplimiento de los objetivos, una manera de poder identificar el problema es en buscar nuevas herramientas que se apliquen en los procesos de las empresas, así estarían previniéndose de problemas en un futuro” (Pg. 23)

Identificación del problema

Deming (1989) “Se tiene que definir el problema fundamental de manera clara para que se pueda entender de qué trata el problema en cómo afecta, influye y como se manifiesta en la calidad, además se tendrá en cuenta la frecuencia en que se presenta el problema y cuanto costara solucionarlo, estos criterios son de gran utilidad por ello se tendrá que aplicar estrategias específicas”. (Pg. 23)

Hallazgo de las posibles causas del problema

Deming (1989) “Es necesario concentrarnos en las verdaderas causas y no los síntomas del problema, además hay que saber en qué parte del proceso se presentan las fallas para que exista el problema, por eso el equipo de trabajo tendrá que estar al tanto del proceso de calidad del bien o servicio” (Pg. 23)

Aplicación de estrategias

Deming (1989) “Es importante que al aplicar las estrategias o el plan de mejora estas deben eliminar las causas del problema de manera inmediata, por ello es necesario que el equipo de trabajo evalúe y analice el plan para que ayudara a enfrentar los problemas de la empresa”. (Pg. 23)

b) Hacer

Deming (1989) “Se ejecutará el plan de acción mediante el desarrollo correcto de las tareas planificadas, por eso es necesario realizar una prueba piloto que ayudará a comprobar el funcionamiento de las actividades antes de realizar cambios a grandes 16 escalas y así prevenir los riesgos que se presentarán en la organización al finalizar la ejecución del plan”. (Pg. 24)

Desarrollo del plan

Deming (1989) “Se tiene que seguir paso a paso el plan de mejora, es importante que el gerente integre a sus trabajadores y explicarles la importancia del problema y los objetivos propuestos, porque evitara a que cometan errores al momento de llevar a cabo el plan de mejora”. (Pg. 24)

c) Verificar

Deming (1989) “Se comprobará la mejora de los logros obtenidos con las herramientas de control, así se podrá para decir si la prueba funciona o no en relación a los objetivos propuestos en la planificación, el gerente tendrá que ser cuidadoso al momento de controlar a sus trabajadores cuando se está desarrollando el plan”. (Pg. 24)

Resultados

Deming (1989) “Se basa en dejar de funcionar el proceso durante un tiempo, con la finalidad de que los resultados se reflejen con el transcurso del tiempo, asimismo, se tiene que comparar el escenario anterior con el después con las modificaciones utilizadas y ver que impactos se presentaron”. (Pg. 24).

d) Actuar

Deming (1989) “Se realizará acciones necesarias que permitirán cerrar las brechas obtenidas, también se aprovecharán los aprendizajes y las experiencias adquiridas para surjan nuevos planes futuros que llevarán a la organización hacia una mejora continua de sus actividades”. (Pg. 24)

Comparación de situaciones anteriores y actuales

Deming (1989) “Un vez obtenidas los resultados se deben de tomar las medidas para prevenir el regreso del problema, las soluciones nos deben de garantizar el logro de los objetivos, este logro se tiene que reflejar en el aprendizaje del proceso o si no dieron resultado se tendrá que corregir todo lo realizado y ver si se implementaron las medidas tal como se había establecido en un principio”. (Pg. 28)

Poner en práctica la experiencia

Deming (1989) “Se debe revisar y registrar el procedimiento seguido y planear que es lo que realizara en futuro, además si tiene que elaborar una relación de los problemas que existen indicando describir los métodos que se aplicaran frente a ello, para que se resuelva sin ningún inconveniente. Si el proyecto es considerado eficiente se recomienda presentarlo a los directivos para que de alguna forma se les reconozca al equipo de trabajo por la calidad y efectividad que realizaron”. (Pg. 32)

Características del control de calidad y la gestión de la calidad.

Campos (2005) Nos proporciona lo siguiente

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.

- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
 - Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
 - Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.

Características organizacionales.

Según Campos (2005) Nos proporciona lo siguiente

- Reducción de costes asociados a los procesos y productos.
- Mejorar la imagen externa de la organización.
- Aumentar nuestra presencia en el mercado.
- Mejorar la satisfacción de los clientes.

Control de calidad. Deming (1989) “El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectiva”. (Pg. 34)

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias.

Mejora de la calidad.

Deming (1989) “Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema”. (Pg. 24)

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora).
- Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
- Diagnostiquen las causas.
- Fomenten el establecimiento de un remedio.
- Establezcan los controles para mantener los beneficios.

2. 2.2 Empowerment

Jáimez (2016) “El empowerment es un herramienta de gestión que utilizan muchas empresas para poder tener resultados óptimos, podemos definir que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores, representantes o equipos de trabajos de una empresa para que ellos puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de los superiores porque tenemos confianza y conocimiento para tomar decisión, se debe entender que empowerment es un proceso de gestión mediante el cual se pueden aplicar los niveles en aplicación de destrezas, capacidades, habilidades y competencias del recurso humano”.(pag.18)

Jaimez (2016)“El empoderamiento o conocido como el empowerment es un vocablo en ingles que significa en castellano fortalecimiento, empoderamiento u otorgamiento de poder, El empoderamiento ha sido definido como una serie de técnicas de la dirección las cuales pueden ser aplicadas universalmente mediante todas las organizaciones con un significado de acción efectiva con las necesidades modernas de las organizaciones”. (pág. 22)

Jáimez (2016) “El empowerment puede ser considerado como un proceso de carácter multidimensional de tipo social en donde el liderazgo ejercido correctamente por el o los directivos de la organización, la comunicación transmitida a los empleados y los grupos auto dirigidos sustituyen la estructura piramidal existente por una estructura más horizontal en donde la participación de todos los individuos dentro del sistemas forman parte activa del control del mismo, con la finalidad de promover el potencial de los empleados y que posteriormente se ve reflejado en la comunidad en la cual se desempeña”. (pág. 28)

Molina (2016) “señala que el término empowerment significa habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para actuar por sí misma y propiciar la iniciativa en otros. Se entiende que el empowerment es sinónimo de cultura de participación que requiere del concurso de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, estilos de

liderazgo, equilibrio en la utilidad–beneficio dentro del eje patrón–trabajador, planeación de vida y carrera del personal y, sobre todo, en los procesos de comunicación e integración de grupos humanos de trabajo en torno a los valores y la cultura organizacional. Otros aspectos que se consideran en las definiciones de dicho concepto incluyen ofrecer mayor autonomía a los empleados al compartir con ellos información relevante y darles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral (Davis y Newstrom, 2000); asimismo, establecerlo como un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para servir mejor al cliente”. (pág. 56)

Importancia del empowerment

Shultz (2008) “Destaca que el empowerment mejora la inversión en el capital humano y el rendimiento en el empleo de tres formas: La primera es directa, resulta probable que los individuos autónomos, provistos de información y libres para hacer su trabajo, rindan mejor que otros trabajadores estrechamente controlados y menos informados. La segunda es que la libertad y el control de trabajo que acompañan a la autonomía constituyen un beneficio intrínseco de la inversión de capital humano, que, en la mayor parte de los casos, determina un incremento del esfuerzo”. (pág. 23)

Shultz (2008) En consecuencia, “tanto el trabajador como la compañía progresarán cuando aumente la autonomía (poder y responsabilidad). La tercera sobreviene como una reducción en el coste asociado con la gestión. El empowerment organizacional consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación u otorgamiento de poder”. (pág. 22)

Jaimez (2016) El empowerment es la herramienta estratégica de gestión que fortalece el liderazgo, faculta a los grupos de trabajo a convertirse en equipos auto dirigidos, así mismo permite que la calidad total deje de ser un filosofía motivacional, desde la perspectiva humana y se convierta en un sistema habilitado dentro de la organización, básicamente lo que el empowerment pretende es que el colaborador se

sienta importante en la empresa, por razón propia y no porque se lo digan los demás, el empowerment faculta y refuerza la creación de equipos auto dirigidos, enfocados en objetivos grupales desafiantes que impliquen la facultad, participación y desarrollo de todos y cada uno de los integrantes, para su aprendizaje continuo, al mismo tiempo incrementando día a día mas allá de los resultados establecidos por la empresa.

Tipos de Empowerment

a) Empowerment estructural

Moss (2016) “Reconocida profesora de la Universidad de Harvard, desarrolla la teoría del empowerment estructural, en donde nos dice que para el correcto desarrollo de la labor de los empleados y en tal sentido llegar a las metas propuestas, es imprescindible que la organización otorgue a los empleados, en principio, acceso a la información, recursos, apoyo y oportunidades para aprender y desarrollarse, el acceso a estas estructuras del empowerment significa aumentar las características específicas del trabajo y las relaciones interpersonales que fortalecen la comunicación efectiva, además sostiene que si los trabajadores tienen acceso a oportunidades de aprendizaje, crecimiento y posibilidad de surgir dentro del organización se podrán conseguir resultados óptimos en relación a una satisfacción del empleado y por lo cual un mayor compromiso de productividad”. (pág. 72)

b) Empowerment psicológico

Conger & Kanungo (2018) “Proponen que el empowerment debe ser considerado como un elemento provocador para estimular a los trabajadores, más que una sencilla delegación de poder, entendiendo que habilitar implica crear las condiciones que permitan aumentar la motivación para la ejecución de las tareas mediante el desarrollo de un fuerte sentido de eficacia, así mismo consideran que la delegación del poder son solo un conjunto de condiciones que pueden llevar a muchos empleados a sentir empowerment, en tal sentido puede ocurrir que los empleados no se sientan con empowerment a pesar de la puesta en marcha por parte de la dirección, de prácticas dirigida a delegar poder y control”. (pág. 75)

Konger & Kanungo (2018) “Por tanto, junto a las prácticas de delegación o participación de los trabajadores hay también otro conjunto de condiciones que pueden llevar al Empowerment de los trabajadores. En tal sentido, estos autores definen el Empowerment psicológico, como un proceso de mejora de los sentimientos de auto-eficacia entre los miembros de la organización mediante la identificación de las condiciones que llevan a la impotencia y a través de su eliminación tanto por las prácticas y técnicas de la organización, formales e informales, orientadas a proporcionar información sobre la eficacia”. (pág. 76)

Beneficios de implementar el empowerment en las organizaciones

- ✚ Jaimez (2016) “Los trabajadores o equipos de trabajo tienen mayor poder de decisión, mayor autoridad para resolver los problemas, mayor autonomía en el desempeño de sus funciones y mayor responsabilidad para la ejecución de las tareas y responsabilidades, por las metas y resultados”.(pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “Los gerentes o representantes en vez de dedicarse exclusivamente a dirigir y controlar, dejan que los trabajadores o equipos pongan en práctica sus ideas o métodos, orientan motivan, estimulan, reconocen los éxitos y recompensan los resultados” ”(pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “Con la aplicación del empowerment ya no se pierde tiempo en consultar u obtener la aprobación de la gerencia o de los superiores para tomar una decisión, resolver un problema o ejecutar una tarea”.(pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “La aplicación del empowerment genera un incremento en la producción, una mejora en la calidad total, una mayor satisfacción del cliente, una mayor competitividad y mayores utilidades o rentabilidad”. (pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “Trata de corregir excesiva centralización de los poderes”.(pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “Promueve la colaboración y participación activa de los integrantes de la empresa”.(pag.24)
- ✚ Jaimez (2016) “El empowerment permite lograr una mayor eficiencia en la toma de decisiones, en la resolución de los problemas y en la ejecución de las tareas”.(pag.24)

- ✚ Jaimez (2016) “Potencializa el trabajo en equipo, la toma de decisiones y motiva al personal a sentirse importante en la empresas”.(pag.24)

Dimensiones empowerment

Sanchez (2016) en su libro de investigación nos propone dimensiones para el buen funcionamiento y obtener resultados óptimos en una organización.

- a) Liderazgo:** Sanchez (2016) “Esto ayuda que el colaborador sea más activo y participativo, también pueda escalar en nivel jerárquico de la empresa, ayudara una comunicación clara entre trabajadores y ejecutivos, ayudara trabajar en equipo que es lo más importante para la empresa, igualmente puedan destacar individualmente, llevara que sean personas más innovadoras y activas en la organización”. (pág. 76)
- b) Trabajo en equipo:** Sanchez (2016) “Es trabajar conjuntamente con cada uno de los integrantes, es una dinámica grupal para ayudar que la empresa sobresalga, Trabajar en equipo es muy importe ya que si trabajas en equipo se adquieren éxitos favorables para la empresa o un fin común, lo cual ayuda a mejorar la comunicación, crea personas innovadoras, aumenta la eficiencia, mejora en toma de decisiones”. (pág. 76)
- c) Flexibilidad y orientación al cambio.** Sanchez (2016) “Una persona desarrollada con la técnica del coaching es más flexible y se adapta más rápido al cambio, y lo cual puede ejecutar decisión individualmente para el bienestar de la organización, y ello no lleva un gasto extra para la empresa lo cual es un beneficio accesible para la organización”. (pág. 76)
- d) Responsabilidad Social:** Sanchez (2016) “Estará identificado con el medio ambiente y con trabajos en beneficio de la empresa o del medio ambiente, y puedan trabajar saludablemente”. (pág. 76)
- e) Comunicación.** Sanchez (2016) “La comunicación es de suma importancia para poder emplear una adecuada interacción entre los ejecutivos y lo trabajadores, La persona que trabaja con dicha técnica tiene una comunicación

más transparente, facilidad de entendimiento del cliente, mayor rendimiento, mayor énfasis grupal, mayores capacidades de decisiones grupales”. (pág. 76)

- f) **Rapidez en Atención al Cliente:** Sanchez (2016) “Cuando se emplea el coaching el colaborador será más activo, contribuyente”. (pág. 76)

Ventajas del empowerment.

Según Sánchez (2016) en su libro de investigación acerca del empowerment nos dice Como todo proceso tiene ventajas para que de esta manera ver en que nos beneficia la aplicación de dicha técnica de gestión.

- ✚ Sánchez (2016) “Nos permite descomprimir el trabajo de los superiores, delegando responsabilidad en los empleados”.(pag.56)
- ✚ Sánchez (2016) “Cada aporte realizad por los empleados implicadas son significativos, lo que motiva a estos realizar un mejor trabajo”. (pag.56)
- ✚ Sánchez (2016) “Las opiniones de los empleados son escuchados y tomadas en cuenta”.(pag.56)
- ✚ Sánchez (2016) “De acuerdo con la responsabilidad que posee un individuo tendrá la autoridad de actuar en nombre de las organizaciones”.(pag.56)

Sánchez (2016).Nos dice que la aplicación del empowerment es fundamental y trae beneficios para la empresa por ello es primordial implementar dicha técnica, en la actualidad vemos que está prestando atención de los colaboradores es el poder, la capacidad de individuos o grupos de inducir o influir en la opiniones o acciones de otras personas, el poder debe ser igual a la responsabilidad, si el poder es mayor que la responsabilidad el resultado podría ser conducta autocrática por parte del superior, a quien nos hace responsable de sus acciones, por es importante el desarrollo del empowerment en los colaboradores y tomarlo con responsabilidad para las tomas de decisiones en las empresas, Chiavenato (2004) en su libro nos hace referencia que la clave del éxito, está en que los trabajadores se sientan importantes e identificados con la empresa, a manera que no trabajen por necesidad sino porque les da gusto hacerlo, para que de esta forma compartir el éxito de la empresa y al mismo tiempo ser parte de s ella, creciendo profesional y personalmente”.(pág. 74)

2.2.3. Micro y pequeña empresa

El Peruano (2015) “Según la Ley N° 30056: la micro y pequeña empresa es la unidad orgánica constituida por una persona natural y jurídica, su objetivos es plasmar el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Así estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, motivando la inversión privada, la producción y el acceso de mercados interno y externo y otras políticas que promuevan el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial”. (pág. 12)

Ministerio de Trabajo (2015) “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, tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (pág. 21)

Características de la Micro y pequeña empresa

Se determina en función a los niveles de ventas anuales para su categoría empresarial.

- ✓ Microempresa: ventas anuales como máximo hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto como máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT hasta el monto como máximo de 2,300 UIT.

Mediante un Decreto Supremo publicado en el diario oficial, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) precisó que el valor de la UIT se elevara, de S/. 4,050 que estuvo en el 2017 a S/. 4,150 soles el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para el 2018. Este valor representa un aumento de S/ 100 soles respecto del valor actual (El comercio, 2018).

Importancia de las micro y pequeña empresa

Barraza (2016) “Las micros y pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía. A nivel nacional proporciona el 80% de la población

económica activa y aportan con un 40% al Producto Bruto Interno (PBI), la importancia recae en la contribución para la generación de empleo pero en la mayoría de casos no se da en las mejores condiciones, su manera de trabajar con precarias, pero de igual forma contribuye a la reducción del desempleo de nuestro país”. (pág. 23)

Beneficios de las micro y pequeñas empresas

La Ley N°30056 “recalca que una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde la actualidad la microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6’290.000). Los tres primeros años, desde su inscripción en el REMYPE las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de rectificar sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades”. (pág. 12)

Barraza (2016) “Si una microempresa rebasa el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para ser considerada como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. Por otra parte, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual”. (pág. 17)

El Peruano (2015) “El REMYPE, que se encuentra al mando de la administración del ministerio de trabajo, pasará a la SUNAT. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Por ello contarán con algunos beneficios tributarios. En cuanto a las compras estatales, las instituciones a partir de la vigencia de la ley tienen como máximo 15 días para pagarles a sus

proveedores MYPES. El Estado tiene la obligación de adquirir a las MYPES al menos el 40% de lo que necesiten”. (pág. 12)

2.2.4 Sector Servicio-Rubro Hotel de I, II, III Estrellas

Definición del rubro

OMT (2018) “El establecimiento hotelero es aquel que ofrece alojamiento a personas mediante precios establecidos anteriormente, con o sin servicios complementarios, teniendo diferentes clasificaciones según el confort y el lugar donde se encuentre, por uno o varios días”.

Reglamento de establecimientos de hospedaje

Publicado en el diario (El Peruano, 2015) “según el decreto supremo N° 029-2004 –Mincetur se aprobó el reglamento de establecimientos de hospedaje que restablece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamientos y supervisión de los establecimientos de hospedaje que se aprobó la ley N° 29408, Ley general del turismo que contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística”. (pág. 09)

Definición de hotel:

Pérez (2015) “Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte de la misma completamente independizada y de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad” (pág. 17)

Clasificación de establecimientos de hospedaje

Según Organización mundial del turismo OMT (2018). También existen:

Apartamento Hotel: “Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración como pueden ser categorizadas de 3 a 5 estrellas previo cumplimiento de requisitos”. (pág. 19)

Hostal: “Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte de la misma completamente independizada”. (pág. 19)

Alberge: “Servicio de alojamiento preferente en habitaciones comunes donde se encuentre determinado grupo de huésped que comparten uno o varios intereses y actividades a fines”. (pág. 19)

Categorización de hoteles

Según Organización mundial del turismo, (2018). Los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas y en función del número de estrellas deben reunir una serie de características: esta organización la clasificación de hoteles se hace mediante el uso de estrellas, para lo cual se establecen características a cumplir para cada uno de ellos:

Hoteles de una estrella *: “Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible”. (pág. 21)

Hoteles de dos estrellas **: “Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios”. (pág. 21)

Hoteles de tres estrellas *:** “Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos”. (pág. 21)

Hoteles de cuatro estrellas **:** “Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante”. (pág. 21)

Hoteles de cinco estrellas ***:** “Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente”. (pág. 21)

Digamos que esta es la clasificación de hoteles según la OMT, pero en este artículo tienes señalados los tipos de hoteles según su instalación y el lugar donde se encuentran.

Marco conceptual

Competitividad

Porter (1990) “Es la capacidad que tiene una empresa para sostenerse e incrementar la participación en cada mercado ya sea nacional o internacional, teniendo en cuenta que cada organización conlleve a la mejora de la calidad de vida de los pobladores, para lograrlo debe amentar la productividad como una vía sólida y directa”. (pág. 34)

Cliente

Cultural (1999) “Es la persona u organización que efectúa una adquisición, se define a quien compra en su nombre y satisface personalmente sus necesidades con el bien o servicio comprado, por otra parte el cliente es el factor primordial de las empresas ya que existen para vender a ellos y a cambio obtener beneficios económicos”. (pág. 10)

Calidad del servicio

Horovitz (2011) “Es la actitud del cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida.se percibirá de forma deferente según el cliente”. (pág. 80)

Calidad

(ISO 9000) “Es una herramienta básica que su objetivo principal es satisfacer las necesidades del consumidor o cliente, de esta manera el cliente salga satisfecho y tenga conformidad con el servicio o producto obtenido”. (pág. 21)

Hotel

OMT (2018) “Establecimiento o edificio equipado y planificado con fin de albergar clientes de manera temporal sus servicios básicos que ofrecen son cama, armario y un cuarto de baño”. (pág. 76)

Empowerment

Molina (2006) “El término empowerment significa habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para actuar por sí misma y propiciar la iniciativa en otros. Se entiende que el empowerment es sinónimo de cultura de participación que requiere del concurso de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, estilos de liderazgo”. (pág. 26)

III. Hipótesis

En esta investigación no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental- transversal, porque no se manipulo la variable debido a que han sido estudiadas, tan solo se observó, Transversal porque se recogieron los datos en un solo momento determinado. (Hernández, 2013).

4.2 Población y muestra

4.2.1. Población

La urbe de la Investigación estuvo conformado por 90 Representantes empresas del rubro Hoteles que cuentan con licencia de funcionamiento y autorizado por la Sunat y vigentes. Municipalidad Provincial de Huaraz – Sub Gerencia de Desarrollo Económico 2019.

4.2.2 Muestra

La investigación tuvo una Muestra no Probabilístico por conveniencia igual a 45 Representantes de las micro y pequeñas empresas Hoteleras, donde la muestra por conveniencia se utiliza para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso de información, la disponibilidad de tiempo y que estas están de acuerdo en facilitar información para el estudio. (Hernández, 2013).

4.3 Definición y operacionalización de la variables e indicadores

Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala
Gestión de calidad con el uso del Empowerment	Según Deming (1989) Es una técnica para poder realizar una autoevaluación acerca del sistema de mejora continua.	Planificar	Identifica el problema de la empresa para que se establezcan posibles actividades de mejora (Deming, 1989).	Identificación del problema	nominal
				Hallazgo de las posibles causas del problema	
				Aplicación de estrategias	
		Hacer	Se desarrollará el plan de acción, (Deming, 1989)	Desarrollo del plan	
		Verificar	Se comprobará la mejora de los logros obtenidos (Deming, 1989)	Resultados	
		Actuar	Se realizará correcciones que permitirán mejorar, (Deming, 1989).	Comparación de situaciones	
	Poner en práctica la experiencia				
	Según Sánchez (2016). Es una técnica para potenciar las destrezas y habilidades del trabajador o ejecutivo.	liderazgo	Es la combinación de valores, destrezas y buena comunicación para poder influir en las personas. Sánchez (2016).	Comunicación	Likert
				Valores	
				Control de grupo	
		Trabajo en equipo	Constituye trabajar unidos y siendo justos, fijando una sola meta, desarrollando sus habilidades, destrezas, apoyarse conjuntamente para lograr los objetivos trazados. Sánchez (2016).	Habilidades	
				Destrezas	
				Apoyo grupal	
		Flexibilidad y orientación al cambio	Son habilidades relacionadas con la empatía y capacidad De adaptación a los cambios que se producen en las empresas. Ochoa (2016).	Empatía y adaptación al cambio	
		Responsabilidad social	Trabaja saludablemente y se identifica con el medio ambiente.	Trabajo saludable	
		Comunicación	Mejora el clima laboral Sánchez (2016).	transparente	
				Toma de decisiones	
		Rapidez de atención al cliente.	Cuando se emplea el coaching el colaborador será más activo, contribuyente. Sánchez (2016).	activo	
contribuyente					

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Aspectos complementarios	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala / Medición
Representante	Persona natural o jurídica que representa, trabaja y/o asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 50 años a mas 	Nominal
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> - Femenino - Masculino 	
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> -primaria -secundaria -superior 	
		Cargo en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -dueño -administrador 	
Micro y Pequeñas Empresas	Barraza (2016). Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de la empresa en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años 	Nominal
		Número de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores. 	
		Las personas que trabajan en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Familiares - Personas no familiares. 	
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancia - Subsistencia - Ser reconocidos 	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica considerada para la presente investigación se utilizó una encuesta para poder recolectar información en base a la población. (Hernández, 2013).

4.4.2 Instrumento

El instrumento fue el cuestionario ya que este permitió obtener los datos de manera estructurada con preguntas y respuestas cerradas para que los gerentes o representantes de las MYPES puedan interpretar fácilmente realizando 19 preguntas, para aprobar la validación de la encuestas por medio de a juicio de expertos, de esta forma para medir el grado de confiabilidad del instrumento e utilizo el alfa de cronbach en cual tuvimos un resultado un 9,15% de confiabilidad. (Hernández, 2013).

4.5 Plan de análisis

El procedimiento de la investigación en primero instancia se aplicó las encuestas a los gerentes de los hoteles, Seguidamente se organizó y se Procesó los datos obtenidos con el SPSS 25, después se prepararon las tablas y figuras de los resultados los mismo que realizaron e interpretaron para poder llegar a las conclusiones al estudio. (Hernández, 2013)

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las principales características Gestión de calidad con el uso del Empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III Estrellas del distrito de Huaraz 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: - determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles de I, II, III Estrellas del distrito de Huaraz 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS: (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, (b) identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de hoteles I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, (c) señalar las principales características de la gestión y el empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019 (d) proponer un plan de mejora de la gestión de calidad con el uso del empowerment para las empresas hoteleras.</p>	<p>Empowerment</p>	<p>diseño: no experimental-transversal</p> <p>Población: 90 representantes de los hoteles</p> <p>Muestra: censal considerando 45 representantes</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Protección a las personas para nuestra investigación

En la presente investigación, Se protegió a las personas participes del trabajo de investigación conforme a la ley N° 29733 Ley de protección de datos de personas, respetando su privacidad, respetando su identidad, datos personales y evitar tomarle fotografía.

Beneficencia y no maleficencia

En la investigación, No se les interrumpió las horas de su labor a las personas que están participando en trabajo de investigación, de tal forma se evitó causarles algún tipo de daño.

Justicia

En la investigación, Se aplicó las mismas preguntas a todos los participantes de la investigación; así mismo, si cada uno lo desea, podrán conocer los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario.

Integridad científica

En la investigación, Si durante el desarrollo de la investigación, alguno de los participantes se encuentre en riesgos, como haber revelado por error algún dato personal, se informó de manera inmediata.

Consentimiento informado y expreso

En la investigación, Aplicar el cuestionario y hacer las preguntas correspondientes los participantes estuvieron de acuerdo, dando su consentimiento verbalmente.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad

Esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener.

V. Resultados

5.1 resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019

Datos generales	n	(%)
Edad		
18 – 30 años	33	73,30
31 – 50 años	7	15,60
51 a más años	5	11,10
Total	45	100,00
Genero		
Masculino	33	73,30
Femenino	12	26,70
Total	45	100,00
Grado de Instrucción		
Primaria	4	8,90
Secundaria	9	20,00
Superior	32	71,10
Total	45	100,00
Cargo que desempeña		
Dueño	12	26,70
Administrador	33	73,30
Total	45	100,00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresa del sector servicio- rubro actividades hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019.

Características de las MYPES	n	(%)
Tiempo de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	3	6,70
4 a 6 años	29	64,40
7 a más años	13	28,90
Total	45	100,00
Número de trabajadores que tiene la empresa		
1 a 5 trabajadores	39	86,70
6 a 10 trabajadores	5	11,10
11 a más trabajadores	1	2,20
Total	45	100,00
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	8	17,80
Personas no familiares	37	82,20
Total	45	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	20	44,40
Subsistencia	33	2,20
Ser reconocidos	24	53,30
Total	45	100,00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresa del sector servicio- rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019

Tabla 3

Características de la gestión de calidad y el empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019

Características de la gestión de calidad y el empowerment	n	(%)
tener una buena planificación de las estrategias para llegar a la meta de la empresa		
Siempre	37	82,20
Casi siempre	5	11,10
Algunas veces	1	2,20
Nunca	2	4,40
Total	45	100,00
Cómo encargado de la empresa cree que es importante realizar lo planificado		
Siempre	29	64,40
Casi nunca	13	28,90
Algunas veces	1	2,20
Nunca	2	4,40
Total	45	100,00
Verifica los resultados obtenidos del plan de mejora ejecutado en su empresa		
Siempre	25	55,60
Casi siempre	15	33,30
Algunas veces	2	4,40
Nunca	3	6,70
Total	45	100,00
Usted realiza correcciones del plan a favor de mejora de la empresa		
Siempre	21	46,70
Casi siempre	13	28,90
Algunas veces	6	13,30
Nunca	5	11,10
Total	45	100,00

Continúa.....

Conoce la técnica del empowerment		
	N	(%)
Si	30	66,70
No	15	33,30
Total	45	100,00
En su empresa sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación		
Siempre	23	51,10
Casi nunca	14	31,10
Algunas veces	4	8,90
Nunca	4	8,90
Total	45	100,00
Usted identifica el trabajo en equipo en su organización		
Siempre	21	46,70
Casi siempre	15	33,30
Algunas veces	5	11,10
Nunca	4	8,90
Total	45	100,00
En su organización sus colaboradores se adaptan rápidamente al cambio		
Siempre	19	42,20
Casi siempre	14	31,10
Algunas veces	8	17,80
Nunca	4	8,90
Total	45	100,00
Usted identifica que sus colaboradores se identifican con el medio ambiente		
Siempre	21	46,70
Casi siempre	16	35,60
Algunas veces	4	8,90
Nunca	4	8,90
Total	45	100,00
Usted identifica la empatía y buena comunicación en sus colaboradores		
Siempre	21	46,70
Casi siempre	14	31,10
Algunas veces	6	13,30
Nunca	4	8,90
Total	45	100,00

Continúa.....

Sus colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente

Siempre	21	46,70
Casi siempre	13	28,90
Algunas veces	5	11,10
Nunca	6	13,30
Total	45	100,00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresa del sector servicio- rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019

Tabla 4

Plan de mejora en base a los resultados obtenidos por del Empowerment como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hoteles de I, II, III, estrellas del distrito de Huaraz, 2019.

Problema	Causa	Solución- Aplicación de mejora	Responsables
El 28.90% de los representes no muestran interés sobre realizar lo planificado.	Poco interés por parte de los dueños a sus administradores, por ello solo están por cumplimiento.	-Es importante darles mayor poder y confianza por parte de los dueños a sus administradores, de esta manera reconociendo sus esfuerzos. -Motivarles con capacitaciones sobre temas de emprendimiento.	Dueño
El 31.10% de los colaboradores no muestran interés sobre el liderazgo y ganas de superación.	El colaborador no se siente motivo en su totalidad por parte de los representante por ellos no muestra actitud de líder y ganas de superación. El colaborador solo desea cumplir sus horas y no comprometerse con la empresa.	-Otorgar reconocimientos al Colaborador. -Crear un plan de incentivos Laborales. -Hacer participe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones a tomar	Administrador/ Dueño
El 33.30% de los colaboradores muestran poco interés en el trabajo en equipo.	El poco apoyo por parte de los representantes hace que algunos trabajadores realicen sus deberes por cuenta.	-Mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes. -Confraternizar con charlas, acciones deportivas. -Realizar Incentivos y metas grupales.	Administrador/ Dueño

Fuente. Elaboración propia

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1

Referente a las Características de los Representantes

En cuanto a la edad de los representantes de las empresas encuestadas se aprecia el 73.30% tienen entre 18-30 años de edad (Tabla 01), este resultado obtenido coincide con los resultados encontrados por Luna (2017) quien manifiesta que el 52% de los representantes de su estudio tienen entre 18-30 años, de esta forma también vemos que coincide con Goicochea (2017) quien manifiesta que el 80% de los representantes de su investigación tienen de 20-30 años de edad, estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de I,II,III estrellas del distrito de Huaraz 2019, están dirigidas por personas entre 18-30 años con una capacidad innovadora y preparados para poder dirigir la empresa a su cargo y dar soluciones a posibles inconvenientes que se presente en la organización en su gestión.

En cuanto al género de los representantes se aprecia el 73.30% manifestaron que son de género masculino (Tabla 01), Este resultado obtenido coincide con los resultados obtenidos por Luna (2017) quien obtuvo que el 61% de los representantes son de género masculino, también contrasta con los resultados de Goicochea (2017) quien manifiesta que el 70% de los representantes de su investigación son de género masculino, esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de I,II,III estrellas del distrito de Huaraz 2019, están dirigidas por personas del género masculino.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes se aprecia que el 71.10% manifestaron que cursaron la educación superior (Tabla 01), estos resultados obtenidos coinciden con Luna (2017) quien obtuvo que el 68% de los representantes tienen el grado de instrucción de educación superior, también vemos que contrasta con los resultados obtenidos por Goicochea (2017) quien tuvo como resultado que

el 68% de los representantes han cursado la educación superior, de esta manera la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de I,II,III estrellas del distrito de Huaraz 2019, se demuestra que están dirigidas por personas con grado de instrucción superior, demostrando que tienen la capacidad necesaria para llevar a su cargo a las empresas y poder cumplir con las metas y objetivos que tienen las empresas.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes se aprecia que el 73.30%, manifestaron que llevan el cargo de administrador (Tabla 01), estos resultados obtenidos coinciden Luna (2017) quien obtuvo como conclusión que el 65% de los representantes llevan el cargo de administradores, de esta manera los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz 2019, están representadas por administradores.

Tabla 2

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

En cuanto al tiempo que tiene la empresa en el rubro se aprecia que el 64.40% se encuentran el rubro entre 4-6 años (Tabla 02), estos resultados coinciden con Goicochea (2017) quien tuvo como resultado que el 60% se encuentra en el rubro de 4 años a mas, también coincide con Luna (2017) quien obtuvo como resultado que se encuentran en el rubro de 3 años a mas, de esta manera las micro y pequeñas empresas del Rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019, están laborando en el rubro entre 4-6 años.

Con respecto al número de trabajadores que laboran en la empresa se aprecia que el 86.70% manifestaron que cuentan entre 1-5 trabajadores (tabla 02), estos resultados coinciden con Luna (2017) quien manifiesta que obtuvo como resultado que el 65% de la empresas cuentan entre 1-5 trabajadores, también coinciden con Goicochea (2017) quien tuvo como resultado que el 60% de las empresas cuentan entre 1-4 trabajadores, de esta manera las micro y pequeñas empresas del Rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019 cuentan entre 1-5

trabajadores en sus respectivas empresas.

Referente a las personas que trabajan en su empresa se aprecia que el 82.20% manifestaron que cuentan con personas no familiares (tabla 02), estos resultados coinciden con Goicochea (2017) quien tuvo como resultado que el 75% de las empresas cuentan con personas no familiares que trabajan en sus empresas, de esta manera se concluye que las micro y pequeñas empresas del Rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019, cuentan con trabajadores fuera del vínculo familiar.

Mediante al objetivo de creación de la empresa se aprecia que el 53.30% manifestaron que el objetivo de creación de la empresa fue ser reconocidos (tabla 02) estos resultados se relacionan con Goicochea (2017) quien nos expresa que las empresas de sus estudio manifestaron el 57% quieren ser reconocidos en el mercado competitivo, de esta manera se concluye que las micro y pequeñas empresas del Rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, 2019, están siendo creadas con el objetivo de ser reconocidos en el mercado laboral.

Tabla 3

Referente a las Características de la Gestión de Calidad y el empowerment

Como Representante cree que es importante tener una buena planificación de las estrategias para llegar a la meta de la empresa se aprecia que el 82.20% de las micro y pequeñas empresas siempre creen que es importante contar con una buena planificación para poder llegar a la meta de la empresa (Tabla 03), este resultado obtenido coinciden con los resultados de Luna (2017) quien manifiesta que el 75% es siempre primordial tener una buena planificación para poder llegar al objetivo que tiene la empresa, esto demuestra que la mayoría de los representantes piensan que es primordial tener una buena planificación de las estrategias a emplear en las empresas y poder llegar a la meta de estas. Según lo manifestado por Chiavenato (2009) Al aplicar las estrategias planificadas en las empresas se generara beneficios, mejora la eficacia, mejor atención al cliente, el personal es más apreciado por los

jefes y compañeros, mejora la imagen de la empresa, tendrán mayores beneficios económicos y satisfacción de clientes al recibir el servicio, de esta manera cumplir con lo planificado, en su mayoría el 64.40 % de los representantes siempre creen que es importante cumplir con lo planificado (tabla 03), por lo tanto la mayoría de los representantes creen que es primordial cumplir con lo planificado para de esta forma poder llegar a la meta de la empresa, de esta manera es importante cumplir con lo planificado porque ayudara a tener resultados óptimos y adecuados según los establecido en sus metas y tener un buen compromiso con la empresa.

Usted como encargado de la empresa cree que es importante realizar lo planificado se aprecia que el 64.40% de las micro y pequeñas empresas siempre creen que es necesario realizar lo planificado (Tabla 03), este resultado obtenido coincide con los resultados de Luna (2017) quien manifiesta que el 58% es primordial cumplir con lo planificado para de esta forma llegar a meta de la empresa, de esta forma es fundamental realizar lo planificado para poder llegar a las metas y objetivos de la empresa y de esta manera trabajar de forma ordenada y estructura según lo planificado. Según lo manifestado por Chiavenato (2009) es importante cumplir con lo planificado para ver en que estado se encuentra la empresa si se obtiene resultados positivos o negativos y poder retractarse y mejorar en los aspectos que estén afectando el crecimiento de la empresa. Al realizar lo planificado y mostrar los resultados para lo consecuente deberá verificar y contar con un plan de mejora de esta manera los representantes del rubro investigado en su mayoría nos muestra 55.60% siempre verifican los resultados obtenidos del plan de mejora (tabla 03). Por lo tanto la mayoría de los representantes buscan verificar de la mejor manera los resultados obtenidos en el plan para no tener inconvenientes en lo sucesivo.

Usted como representante verifica los resultados obtenidos del plan de mejora ejecutado en su empresa se aprecia que el 55.60% de las micro y pequeñas empresas los representantes siempre verifican los resultados obtenidos en el plan de mejora (tabla 03), este resultado obtenido coinciden con Luna (2017) quien manifiesta que es importante verificar lo planeado al 100% para no tener fallas ni errores. Para la mayoría relativa de los representantes es fundamental verificar los resultados

obtenidos en el plan de mejora esto ayuda a ser eficientes. De acuerdo expresado por Deming (1989) se deberá verificar si las organizaciones llegan a su objetivo que quieren desarrollar realizando una escala del grado de sus resultados para ver si es importante o no el plan de desarrollo. Para realizar correcciones del plan de mejora a favor de la empresa con los resultados obtenidos en su mayoría relativa el 46.70% de los representantes del rubro desarrollado siempre comprueban estas medidas (tabla 03). Por lo tanto la mayoría de los representantes del rubro investigado buscan erradicar los errores para que las empresas tengan mayor calidad y mejores avancen competitivos en el mercado laboral.

Usted como representante realiza correcciones del plan de mejora a favor de la mejora de la empresa se ve que el 46.70% de las micro y pequeñas empresas los representantes u encargados siempre realizan correcciones del plan a favor de la empresa (tabla 03). Este resultado empleado coinciden con Luna (2016) quien manifiesta que el 48% siempre realizan correcciones del plan de mejora para poder erradicar las fallas en la empresa, para la mayoría relativa de los representantes realizar correcciones del plan de mejora es importante porque nos ayuda a ver si estamos llegando a nuestra meta propuesta. Según Campos (2005) nos hace referencia que verificar el cumplimiento de las acciones propuestas para la mejora nos ayuda a identificar la razón del problema y de esta manera como solucionarlo. Para realizar las acciones correctivas deberán contar con reglamentos normativos que ayuden a poner en orden y desarrollen un buen clima laboral, Por lo tanto la mayoría de los representantes se basan a realizar acciones correctivas o de mejora por el bienestar de la empresa, cumplimiento de los objetivos y esta ayudara a la empresa a ser competitivo y que den un buen servicio de calidad.

Como representante de la organización conoce la técnica del Empowerment se aprecia que el 66.70% de las micro y pequeñas empresas si conocen dicha técnica (tabla 03), este resultado obtenido coinciden con Alejandro (2017), quien manifiesta que el 73% de los representantes conocen la técnica del Empowerment, esto demuestra que la mayoría de los representantes conocen la técnica del empowerment, según (Jáimez, 2012) manifiesta que conocer técnicas modernas como el empowerment ayudan a los representantes a tener mayor conocimiento y emplearlo en sus colaboradores resaltando su liderazgo, compromiso, desenvolvimiento de estas, los resultados obtenidos concuerdan con los autores porque la mayoría de los representantes en un 66.70% conocen dicha técnica y es importante porque ayudara a dichas organización contar con buenos trabajadores que estén comprometidos , resaltando su liderazgo, confianza y comprometido con la empresa realizando un buen servicio al cliente y que estas salgan satisfechos, esto ayuda al crecimiento de las empresas y posicionarse en el mercado competitivo.

En su empresa sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación se aprecia que 51.10% de las micro y pequeñas empresas lo representantes siempre identifican colaboradores con actitud de liderazgo y ganas de superación (tabla 03), este resultado coincide con Díaz (2017) indica que el 57% que si identifican colaboradores con índices de liderazgo. Por lo cual se demuestra que la mayoría relativa de los representantes identifican a sus trabajadores con actitud de liderazgo y ganas de superación, esto demuestra que los representantes están comprometidos con los trabajadores mediante el cual a estos colaboradores se aprecia y se incentiva para que pueda seguir contribuyendo con la empresa. Según Allen, (2015) Nos manifiesta que Identificar colaboradores con habilidades resaltantes es fundamental porque ayudan a cumplir las metas y objetivos que tiene la empresa, también se valoran a estos colaboradores realizando incentivos entre otros. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría de las empresas en un 51.10% del rubro investigado cuentan con trabajadores activos, líderes, participativos, la empresa reconoce a estos y los incentiva para que siga contribuyendo con la empresa, de esta forma promoviendo el buen desempeño laboral y reconociendo sus esfuerzos.

Usted como representante identifica el trabajo en equipo en su organización se aprecia que el 46.70% de las micro y pequeñas empresas siempre los representantes ven el trabajo en equipo de sus colaboradores (Tabla 03), este resultado obtenido coinciden con Díaz (2017) indica que el 48% resalta el trabajo en equipo en su organización. Esto indica que la mayoría relativa de los representantes identifican el trabajo en equipo en su organización. Según Sánchez (2012) nos manifiesta que el apoyo mutuo entre colaboradores es un factor importante porque con el trabajo en equipo de cada uno podrán salir de cualquier adversidad y esto ayuda al progreso de la empresa y al desempeño eficiente en los colaboradores. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría relativa de las empresas con un 46.70% de este rubro tienen colaboradores que desarrollan el trabajo en equipo, promoviendo de esta manera el buen desempeño laboral y buen clima organizacional.

En su organización sus colaboradores se adaptan rápidamente al cambio se refleja que el 42.20% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas siempre se adaptan con rapidez a los cambios en la organización. Este resultado coincide con Alejandro (2017), quien manifiesta que el 50% de los colaboradores se adaptan rápido a los cambios. Esto indica que la mayoría de los representantes ven a sus colaboradores que se adaptan con rapidez a los cambios en la organización, esto indica que los colaboradores están comprometidos con la empresa, Según Sánchez (2012) nos manifiesta que el colaborador es un factor importante en la empresa por ello debe estar atento y con ganas de contribuir al máximo con la empresa. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría relativa de las empresas con un 42.20 % de este rubro los colaboradores son activos, participativos y con rapidez de adaptación lo que genera mucho interés con la organización por parte de ellos. Esto promueve que el colaborador está identificado con la organización.

Usted identifica que sus colaboradores se identifican con el medio ambiente se ve que el 46.70% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresa siempre se identifican con el medio ambiente y trabajan con responsabilidad social (tabla 03). Este resultado coincide con Alejandro (2017) quien indica que el 48% de los colaboradores trabajan con responsabilidad social e identificándose con el medio ambiente, esto refleja que la mayoría de los representantes identifican que sus colaboradores trabajan comprometidos con el medio ambiente. Según Sánchez (2012) nos manifiesta que el colaborador es un factor importante en la empresa por ello debe estar atento y con ganas de contribuir al máximo con la empresa y con responsabilidad en el medio ambiente. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría relativa de las empresas con un 46.70% de este rubro los colaboradores trabajan de forma responsable con el medio ambiente por lo que genera un interés adecuado por parte de ellas con el planeta. Esto promueve que el colaborador está identificado con el bienestar del planeta y de la organización.

Usted identifica la empatía y buena comunicación en sus colaboradores se aprecia que 46.70% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas siempre son empáticos y tienen buena comunicación entre colaboradores (tabla 03). Este resultado obtenido coinciden con Alejandro (2017) quien manifiesta que el 53% de los colaboradores son empáticos y tienen buena comunicación entre ellos. También coincide con Díaz (2017) manifiesta que el 49% de los colaboradores son empáticos y comunicativos. Esto indica que mayoría relativa de los representantes identifican que cuentan con colaboradores empáticos y que tienen buena comunicación entre colaboradores de esta manera resaltando el buen clima laboral que hay en la organización, promoviendo el buen ambiente laboral y reflejando el apoyo entre colaboradores.

En su organización sus colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente se ve que el 46.70% de los encargados de las micro y pequeñas empresas siempre ven que sus colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente (tabla 03). Este resultado coincide con Díaz (2017) manifiesta que el 47% realizan una buena atención al cliente, también coincide con Alejandro (2017) quien manifiesta que el 49% de los colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente, esto demuestra que la mayoría de los representantes siempre ven que sus colaboradores son activos y realizan un buen servicio, de esta forma se ve el compromiso de parte de los colaboradores, tienen muy buena facilidad de entendimiento con los clientes, la buena comunicación con los clientes ayuda a los beneficios de la empresa y de esta manera tendrán clientes fieles y mayor cantidad de clientes. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría relativa de las empresas con un 46.70% de este rubro tienen colaboradores eficaces realizan bien sus responsabilidades en su área de trabajo de esta forma buscan que los clientes salgan satisfechos y puedan recomendar y sean clientes fijos a largo plazo. Promoviendo el incremento de clientes y beneficios para la empresa.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Las microempresas del Rubro hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz, abrieron sus puertas aproximadamente hace 6 años, del mismo modo estas empresas tienen un local propio y están ubicadas en lugares estratégicos y viendo el bienestar de los clientes, así mismo el apogeo de estas empresas fue regular debido a la demanda que tenía el servicio, de esta forma que otorgaba era amenamente de calidad y también por el lugar que se encontraban, conforme pasaron los años la competencia aumento y solo las que ofrecían servicio de calidad en todos los aspectos sobresalieron y se posicionaron en el sector, hoy en día vemos los que los hoteles de I, II, III, Estrellas del distrito de Huaraz cuentan con locales bien decorados, cuentan con servicio de calidad con colaboradores eficientes con capacidad para poder resolver las dudas o reclamos que tienen de parte de los clientes.

2. Misión

Ofrecer al cliente un servicio de calidad, que se desarrolla en entorno propicio para disfrutar el buen servicio y un excelente precio, calidad para satisfacer sus necesidades y deseos de nuestros clientes.

3. Visión

Fortalecerse en el área para expandir el negocio, convertirse en el mejor hotel del distrito de Huaraz, luego expandirse y lograr el mejor servicio por el bienestar de nuestros clientes.

4. Objetivos

- ✚ Ofrecer un buen servicio de calidad en la presentación de nuestras habitaciones y que se caracteriza por la excelencia y marcar la diferencia con la competencia.
- ✚ Incrementar las ventas en un periodo de 2 años.
- ✚ Ser reconocido como el mejor Hotel, identificado con el medio ambiente como con el servicio y calidad del servicio.

5. Producto o servicio

Habitación individual.

La habitación cuenta con una cama amplia, lugar amplio, tiene una exquisita decoración creando un ambiente cómodo y acogedor ideal para personas solas u viajes de trabajo, la habitación incluye baño privado con todos los amenities y accesorios, televisión por cable, conexión Wi-Fi a internet y servicio a la habitación.

Habitaciones matrimoniales.

Habitaciones matrimoniales cuentan con una amplia y confortable cama Queen, lugar amplio, tiene una exquisita decoración creando un ambiente cómodo y acogedor ideal para viajes en pareja o una escapada de fin de semana, la habitación incluye baño privado con todos los amenities y accesorios, televisión por cable, conexión Wi-Fi a internet y servicio a la habitación.

Habitaciones dobles

Cuentan con una cama doble y una cama simple, lugar amplio, tiene una exquisita decoración creando un ambiente cómodo y acogedor ideal para una pareja con 1 hijo u para dos personas, la habitación doble incluye baño privado con todos los amenities y accesorios, televisión por cable, conexión Wi-Fi a internet y servicio a la habitación.

Habitaciones triples

Cuentan con una cama doble y 2 camas simples tiene una exquisita decoración creando un ambiente cómodo y acogedor ideal para una familia u para amigos que quieren compartir habitaciones, la habitación triple incluye baño privado con todos los amenities y accesorios, televisión por cable, conexión Wi-Fi a internet y servicio a la habitación.

Servicio de restaurante.

Brinda desayunos continentales, americanos y regionales de acuerdo a la solicitud del cliente, incluida en el servicio de alojamiento.

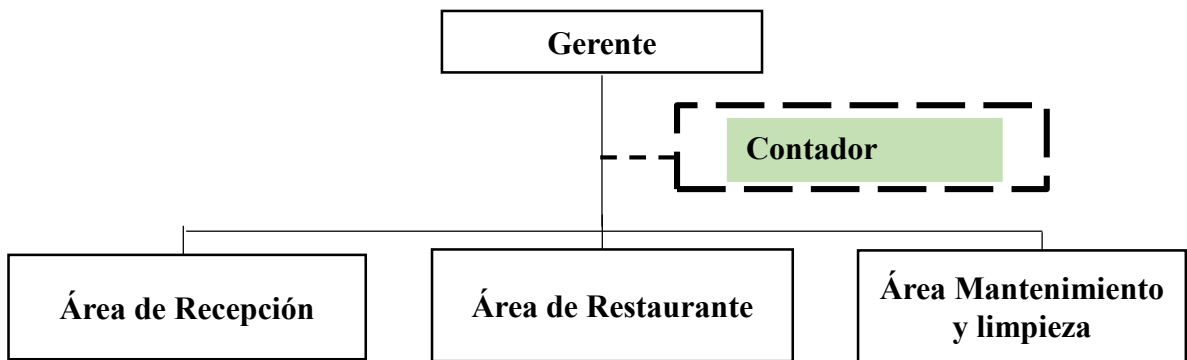
Servicio de Cochera.

Integra un área de estacionamiento para un número determinado de automóviles entre 8 a 9 vehículos. Incluido en el servicio de alojamiento.

Servicio de lavandería.

Lavado y planchado de vestimentas mediante un aliado estratégico llamado Lavandería solo para clientes.

6. Organigrama



Gerente.

Individuo que creó la empresa, encargada de dirigir a la organización tomando los riesgos de inversión, y la decisión para la buena gestión de calidad para la organización, generando motivación en los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

- ✚ Tomar decisiones para el funcionamiento de la organización.
- ✚ Trazar objetivos y metas de la organización.
- ✚ Encargado de implementar planes de mejora.
- ✚ Elección de contratación y despido del personal.

- ✚ Controlar y verificar el cumplimiento de los objetivos y metas.

Área de recepción.

El perfil de la persona encargada debe mantener una edad entre los 20 a 35 años de edad, tener conocimientos básicos en inglés, contar con capacidad de manejar a los clientes y atender sus reclamos, conocimiento en identificación de billetes falsos tanto soles como dólares y euros, además de carisma y actitud para brindar un buen servicio.

Funciones:

- ✚ Registrar y despedir a los huéspedes.
- ✚ Dar a conocer los servicios adicionales y las horas de disponibilidad de la habitación.
- ✚ Atender llamadas y reservas.
- ✚ Ejecutar la cobranza de la habitación y/o servicios adicionales.
- ✚ Coordinar salidas de los tours en caso de que soliciten los huéspedes.
- ✚ Verificar las condiciones de la habitación a la salida del huésped.

Área de restaurante.

La persona idónea para el puesto debe tener conocimientos de gastronomía básicas, mantener la higiene personal, tener conocimientos básicos en inglés, rapidez y carisma para brindar el servicio.

Funciones:

- ✚ Atender a los clientes de acuerdo al pedido.
- ✚ Controlar y solicitar los insumos que requiera.
- ✚ Controlar el stock de los utensilios de la cocina.

Área de mantenimiento y limpieza.

El puesto debe ser ocupado por un personal masculino de 20 a 45 años de edad, con conocimientos en gasfitería y electricidad, debe de ser atento para poder percatarse de algunas fallas que este teniendo el establecimiento.

Funciones:






- ✚ Limpiar adecuadamente las habitaciones que han sido ocupadas.
- ✚ Mantener la limpieza de las áreas de la empresa.
- ✚ Verificar el funcionamiento óptimo de las habitaciones y áreas de trabajo.
- ✚ Manejar adecuadamente los recursos u/o utensilios de limpieza.
- ✚ Solicitar las cosas que necesite anticipadamente.

7. Diagnostico General

DIAGNOSTICO INTERNO	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">- Ubicación céntrica.- Categorización alta en la ciudad de Huaraz (estrellas).- Diversos servicios y áreas de recreación.- Infraestructura propia y adecuada (amplia y cómoda).- Años de experiencia en el rubro.- Personal capacitado.- Posee permisos y normativas solicitadas por el Mincetur.	<ul style="list-style-type: none">- Poco manejo de la publicidad.- No cuenta con un manejo digital de registros.- Estacionamiento de cochera limitada- No cuenta con un programa de incentivos y recompensas.- No mantiene comunicación con sus clientes de manera continua.

DIAGNOSTICO EXTERNO	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Influencia turística en la ciudad de Huaraz. - Eventos turísticos por parte de municipalidades y empresas. - Publicidades gratuitas por parte de Prom Perú, Minetur y municipalidades regionales y locales. - Amplia cartera de servicios turísticos y restaurantes para realizar convenios 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta competencia en el mercado. - Precios no tan accesibles para diferentes tipos de clientes. - Eventos naturales (terremotos y otros) - Ruidos por parte de bares y discotecas. - Cierres de fronteras por desastres naturales y aislamiento social (pandemias).

8. Indicadores de buena gestión

-  Nivel de ventas
-  Participación de mercado
-  Satisfacción de los clientes en relación al servicio
-  Posicionamiento frente a la competencia
-  Rentabilidad de la empresa

Indicadores	Problemas	Acción de Mejora
Nivel de ventas	El nivel de ventas bajo	Aplicar una buena atención al cliente para seguir mejorando las ventas
Participación de mercado	Se desconoce la participación en el mercado	Identificar el nivel de ventas mensual de la organización
Satisfacción de los clientes en relación al servicio	El cliente se encuentra relativamente satisfecho	Aplicar encuestas de satisfacción al cliente
Posicionamiento frente a la competencia	La organización se encuentra posicionada en la mente de los consumidores	Dar reconocimiento a los mejores clientes
Rentabilidad de la empresa	Se tiene buenas utilidades	Realizar un flujo de caja económico y financiero para evaluar la rentabilidad

9. Problemas

Problema	Causa	Estrategia de solución	Acción de mejora
El 28.90% de los representantes no muestran interés sobre realizar lo planificado.	Poco interés por parte de los dueños a sus administradores, por ello solo están por cumplimiento.	-Es importante darles mayor poder y confianza por parte de los dueños a sus administradores, de esta manera reconociendo sus esfuerzos. -Motivarles con capacitaciones sobre temas de emprendimiento.	-Mayor compromiso por parte del encargado - Mejora la relación entre dueño y administrador. -Mejor capacidad en temas de emprendimiento
El 31.10% de los colaboradores no muestran interés sobre el liderazgo y ganas de superación.	El colaborador no se siente motivado en su totalidad por parte de los representantes por ellos no muestra actitud de líder y ganas de superación. El colaborador solo desea cumplir sus horas y no comprometerse con la empresa.	-Otorgar reconocimientos al Colaborador. -Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones.	- Colaborador identificado con la empresa. - Con ganas de superación y demuestra su actitud de líder. - Buen clima laboral
El 33.30% de los colaboradores muestran poco interés en el trabajo en equipo.	El poco apoyo por parte de los representantes hace que algunos trabajadores realicen sus deberes por cuenta.	-Mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes. -Confraternizar con charlas, acciones deportivas. -Realizar Incentivos y metas grupales.	-Comunicación lineal entre representantes y colaboradores. -Confianza y buen clima laboral. -Trabajo grupal y apoyo mutuo.

10. Recursos para la implementación de las Estrategias

- ✚ Recursos humanos
- ✚ Recursos económico
- ✚ Recursos tecnológicos

11. Esquematizar las estrategias

- ✚ Establecer acciones
- ✚ Estrategias
- ✚ Recursos humanos
- ✚ Recursos económicos
- ✚ Recursos tecnológicos
- ✚ Tiempo de desarrollo

Establecer acciones	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo de desarrollo
-Mayor poder y confianza por parte de los dueños a sus administradores -Capacitación en temas de emprendimiento	-Capacitación en temas emprendimiento y Empowerment	Capacidad or externo	S/ 1300.00	Uso de computadoras Proyector	15 días
-Otorgar reconocimientos al Colaborador. -Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones.	-Reconocimientos según su contribución -Identificar los temas a tratar en cada reunión de la empresa	Administrador/ capacitador	S/ 1500.00	Uso de computadoras Proyector e informes.	15 días
-Confraternizar con charlas, acciones deportivas. -Realizar Incentivos y metas grupales.	-Identificar el tipo o técnica de capacitación - confraternizar en días festivos. - Poner incentivos grupales satisfactorios	Administrador/ capacitador	S/ 1700.00	Uso de computadoras Proyector e informes.	15 días

12. Cronograma de actividades

Nombre de la actividad	Cronograma de actividades		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Mayor poder y confianza por parte de los dueños a sus administradores -Capacitación en temas de emprendimiento	X		
-Otorgar reconocimientos al Colaborador. -Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones.		X	
-Confraternizar con charlas, acciones deportivas. -Realizar Incentivos y metas grupales.			X

VI. Conclusiones

La gestión de calidad unida con la técnica del empowerment en su mayoría relativa son realizadas de forma correcta por parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro investigado, también vemos que la mayoría de los representantes de este rubro piensan que es primordial usar el empowerment en los colaboradores para tener trabajadores eficientes y eficaces, también los encargados de este rubro consideran primordial tomar decisiones usando la calidad por medio del ciclo de mejora continua y tener óptimos resultados, en definitiva estos resultados están encaminados para que se desarrollen decisiones optimas por los encargados de las organizaciones en relación a un estudio situacional (FODA) desarrolladas en la investigación, de esta manera beneficiando para mejorar la gestión de calidad con el uso de la técnica del empowerment por lo cual poder sobresalir de las adversidades que tenga la organización, considerando que con dicha técnica tenemos colaboradores motivados, capacitados, responsables, comprometidos al realizar sus actividades laborales y de esta forma captar más clientes ellos salgan satisfechos y la organización salga beneficiada. Por lo cual es importante conocer a profundidad dicha técnica para poder aplicar de forma correcta en su empresa. De esta forma las empresas deberán implementar la técnica del coaching en su gestión para poder resaltar el buen desempeño de sus colaboradores y tener mayores beneficios.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan entre 18 a 30 años, de esta forma vemos que predomina el género masculino, Cuentan con una educación superior y llevan el cargo de administradores. Estas características demuestran la presencia del género masculino en la administración de dichas empresas, porque mayormente los representantes cuentan con un carácter firme para de esta forma poder sacar adelante la organización y poner en un ámbito competitivo, este resultado sirven para que las empresas orienten a sus trabajadores implementando la técnica del empowerment y ellos puedan emplear al atender a los clientes, ya que los del género masculino tienen mayor carácter en la toma de decisiones con sucesos que acontecen, pero esta característica no basta si en caso no cuenta con estudios adecuados para llevar a la organización. De esta forma vemos que los representantes son personas jóvenes con ganas de demostrar sus capacidades y con ello poder llevar a su cargo dicho negocio. De esta manera vemos que las empresas dan oportunidades a personas jóvenes estudiantes o egresados para que ellas puedan influir y aportar a la organización sus conocimientos. Por lo cual los dueños de las empresas deberán supervisar a dichos encargados por la poca experiencia que tienen y apoyarles en las gestiones que implementen para que no cometer errores y esto afecte en lo sucesivo.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de hoteles se encuentran laborando entre 4 a 6 años en el mercado competitivo, vemos que cuentan en su empresa entre 1 a 5 colaboradores que en su mayoría no son parientes porque quieren dar énfasis a personas desempleadas fuera del parentesco familiar, estas empresas tienen como objetivo de creación ser reconocidos y ocupar uno de los primeros lugares en el mercado competitivo. Estas características se ve por qué las empresas del estudio realizado cuentan con trabajadores reducidos a pesar de poder contar con más trabajadores o más socios, esta información vista sobre las características de los micro y pequeñas empresas se sitúa para que se conozcan las primordiales características de los factores competitivos en el rubro mencionado de esta manera los representantes puedan diferenciarse frente a sus competidores, por lo cual obtendrá un crecimiento económico positivo en el rubro hoteles y sobre todo mantenerse en mercado competitivo. De esta forma hoy en día las empresas

en su mayoría ya no se determinan por su tipo de constitución sino por el nivel de ingresos o cantidad de servicios que cuentan y como aportan en el PBI para el país.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro investigado siempre gestionan la calidad en sus empresas desarrollando una buena planificación de las estrategias que le ayuden a llegar a sus metas de esta manera al aplicar estrategias obtienen más beneficios y dando cumplimiento de sus metas trazadas como empresas. De esta forma las empresas siempre creen que es importante realizar lo planificado determinando la fecha y momento oportuno, asimismo al momento de ejecutar lo planeado tendrán que ser responsables ya que cualquier error pondrá en desventaja a la empresa y de esta manera los representantes siempre verifican los resultados obtenidos del plan u estrategia realizada, también siempre creen que es importante realizar correcciones del plan a favor de la mejora de la empresa, a su vez al momento de medir las correcciones del plan de las micro y pequeñas empresas en ocasiones han conseguido lo esperado de esta manera podrán analizar o comparar con anteriores resultados y ver que fueron eficaces y más adelante poder enfrentar cualquier inconveniente que se presente en la empresa. De esta medida vemos que los representantes de las MYPES emplean de manera eficaz estrategias u técnicas que le ayuden a mejorar su gestión de calidad en sus diversos servicios que brinda de esta manera incrementando sus ingresos, clientes satisfechos y tendrán un posicionamiento en el mercado competitivo. Los resultados obtenidos sobre la gestión de calidad están orientados para que los encargados de su aplicación se enfoquen en mejorar los indicadores de la línea de investigación que aún están desfavorables. De esta forma los representantes de las empresas del rubro investigado deben informarse y conocer los diferentes técnicas de gestión para diferenciarse de la competencia y a si mejorar la calidad de servicio que otorgan y contraer beneficios para la empresa.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles conocen la técnica del empowerment esto ayudando al trabajador a resaltar sus actitudes y aptitudes de esta manera ayudando a incrementar sus ventas y tener clientes fijos a un largo plazo, de esta forma con dicha técnica que se implementa en las empresas tendrán buena coordinación con los colaboradores vemos que cada trabajador es activo y contribuyente lo cual están mostrando sus destrezas, habilidades al realizar sus actividades laborales. Los representantes en su mayoría ven que sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación por lo cual los representantes ven el buen ambiente laboral resaltando el apoyo mutuo, la empatía y buena comunicación con los compañeros de trabajo de esta manera tomando buenas decisiones al momento de realizar los servicios, siempre demostrando el trabajo en equipo e identificándose con el medio ambiente, así están demostrando que están comprometidos con la empresa y con el planeta, trabajando de manera sostenible y para llegar a las metas y objetivos de estas. Todo esto sucede por qué los representantes de estas empresas al aplicar la técnica del empowerment buscan tener colaboradores contribuyentes, incrementar sus ventas, tener un servicio de calidad, tener un buen ambiente laboral. Los resultados obtenidos sobre el uso de la técnica del empowerment están orientados para que los responsables de su ejecución puedan mejorar los indicadores de la variable y aplicar a su plenitud. En la actualidad los representantes de las empresas es importante que conozcan diferentes técnicas modernas a parte de la técnica estudiada de esta manera puedan implementar y aplicar en las organizaciones y puedan tener resultados óptimos y por lo cual contar con colaboradores eficaces y competitivos.

Como propuesta de mejora es importante darles mayor poder y confianza por parte de los dueños a sus administradores, de esta manera reconociendo sus esfuerzos, Motivarles con capacitaciones sobre temas de emprendimiento, Otorgar reconocimientos al Colaborador, Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones, Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones y darle poder en algunas decisiones, Mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes, Confraternizar con charlas, acciones deportivas, Realizar Incentivos y metas grupales.

Aspectos complementarios

Incrementen y mantener procesos de mejora continua en la ejecución de la gestión de calidad articulada con la técnica del empowerment, escogiendo trabajadores que sobresalgan y brindándoles la confianza y motivándoles ya sea económicamente o moralmente y realizar capacitaciones para los colaboradores en tiempos determinados, de esta forma veremos que el trabajador será eficiente y de esta manera puedan cubrir las expectativas que tiene el cliente.

Realizar su selección de personal y contratar personas a partir de los 25 años hacia adelante que cuenten con estudios profesionales o técnicas en carrera administrativa concluidas para la administración de dichas empresas ya que estas puedan aportar ideas innovadoras para que la empresa pueda ser competitiva y tener mayores clientes satisfechos.

evaluar la posibilidad de abrir sucursales y asociarse con otras empresas, para que las empresas sean reconocidas deben ser originales y comprometerse con la integridad del producto y tener una calidad en sus servicios.

Realizar mejoras la gestión de calidad en sus empresas identificando los problemas que están afectando en su proceso de gestión de calidad y de esta manera buscar soluciones, resolverlos, tener cero errores y realizar comparaciones a cierto tiempo determinado con los resultados anteriores y sacar conclusiones, deberán realizar estudios bimestrales o trimestrales de la empresa para ver cómo va encaminando y realizar comparaciones para ver las fallas o aspectos buenos de la empresa y de esta forma encaminar a la perfección de la calidad.

evaluar la constante frecuencia de sus cliente para poder otorgarlo descuentos considerables u otorgamiento de crédito y esta debe estar debidamente registrado en una base de datos, mantener el compromiso con los clientes con su servicio para que se transmita confianza en los clientes, los encargados de la empresa deberán brindarles confianza a sus colaboradores para que estas puedan sentirse a gusto en su centro de trabajo y puedan desenvolverse de forma óptima y de esta manera contribuir con el crecimiento de la empresa.

La mayoría de las empresas deberán emplear la propuesta de mejora para obtener colaboradores comprometidos, tendrán mayor rendimiento en sus centros de labores, trabajadores eficaces y contribuyentes, de esta forma las empresas crecerán y tendrán mayor competencia en el mercado

Referencias bibliográficas

- Aranda sernaque, Y. E. (2017). *La tesis denominada Gestión de Calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro hoteles del casco urbano de Chimbote 2016*. Ancash, Chimbote. tesis para optar el licenciado en administracion
- Añez y caldera . (2016). *Empowerment y satisfacion laboral en los empleados de las empresas mercantiles y seguros maracaibo*. maracaibo: mxc.
- Alejandro (2017). *satisfacción al cliente interno con base al empowerment en los hotel de la ciudad de mexico*. Mexico.editorial naval.
- Bernardo, S. (2006). *Las Mypes en el Perú y su importancia y propuesta tributaria*. Perú: quipukamayoc.
- Bachs, E. Y. (2003). *Enciclopedia práctica, profesional de turismo, hoteles y restaurantes*.
- Barraza, B. S. (2014). *Las MYPES en el PERÚ.su importancia y propuesta tributaria*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Cantaro & Rosales (2015) en la tesis denominada *Propuesta de un plan de marketing relacional; para mejorar la fidelización de los clientes de centrocoop hotel tres estrellas-sucursal Huaraz, 2015*.
- Campos, (2016). Su libro denominado *gestión de calidad* Pág. 226
- Conger & Kanungo (2018).libro denominado *empowerment psicológico*. pág. 75
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=descargar+libros+gratis+de+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi25MS_pd_XAhVDNd8KHVedB1wQ6AEIPTAE#v=onepage&q&f=false
- Cuatrecasas, A. L. (2012). *Gestión de calidad total*. España: Diaz de Santos.
- Cibercuba Noticias (2017, 29 de mayo) pág. 6
- CANATUR (2017, 15 de agosto) cámara nacional de comercio del Perú pág.5
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional:la dinamica de exito d elas empresas* . mexico: McGraw- Hill interamericana .

- Deming, W. E. (Abril de 1989). *Gestión de calidad. En H. Gutiérrez Pulido, Calidad total y productividad* (págs. 120 - 140). Ciudad de México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- DAVIS, K. (2016). *Comportamiento humano en el trabajo*;. mexico: McGraw-Hill Editores.
- Díaz, A. P. (2017). *Percepción del empowerment según sexo y área laboral: caso administrativo universitario*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración de Empresas. Chiclayo, Perú.
- El Comercio. (8 de setiembre de 2015). OIT: *mypes son las mayores generadoras de empleo en la región*. Economía. Obtenido de [http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras empleo-region-noticia-1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=imagen](http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=imagen)
- Evan, (2016). *Empowerment y Perfil competitivo de la industria de hoteles de Barrancabermeja* Centro de estudios, investigaciones y proyectos para la competitividad de Barrancabermeja, Santander.
- El comercio. (2 de Enero de 2018). *Conoce el valor de la UIT para este año. Recuperado el 1 de Marzo de 2018*, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/gobierno-elevo-uit-2018-noticia-483788>
- El Peruano. (02 de julio de 2015). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas. Recuperado el 21 de febrero de 2018*, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- El Comercio. (8 de setiembre de 2015). OIT: *mypes son las mayores generadoras de empleo en la región*. Economía. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=imagen
- Ferraro y Stumpo (2010). *Importancia de la mypes en el peru* .Tesis para optar de licenciado en administracion.
- Garvin, (2015). En su libro *Calidad total en las organizaciones, importancia*, Pág. 73.
- Goicochea, K. R. (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas*

del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2017

Hernández Sampieri, R. y mendoza (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

El correo. (2018, 23 de mayo) pág. 8

El diario el nuevo heral. (2016, 29 de marzo) pág. 10

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). Resultados de la encuesta de Micro y pequeña empresa,. Lima.

INEI. (2014). *Resultados de la encuesta de micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 2019, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/index.html

Imilce (2009). En su Libro *Sistema de la gestión de calidad, ciclo de la mejora continua*. Pág. 24

Jensen, (2018). En su investigación “*el empowerment en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*” realiza en la ciudad Quilmes-Argentina en julio 2016.

Juran jhosep (2006). *Administración Y Gestión de calidad*. Cengage Learning Editores.

Jáimez, (2016.) En su libro *el empowerment como herramienta de gestión* pág. 26-76. Editorial Delta Publicaciones.

Luna, K. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

La República. (2015). *Las pymes y la economía peruana*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana>

Luna, K. A. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote

- Noticias Áncash. (2017, 15 de abril) pág. 6
- Morales (2017) En su tesis denominada *Gestión de la calidad a base del empowerment en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo*. Tesis para optar licenciado en administración universidad privada del norte.
- Moss (2016), libro denominado *el empowerment estructural* pág. 72, universidad de Harvard.
- Ministerio de Trabajo. (2003). Ley N°28015: *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Pola, A. (2016). *Gestion de calidad*. Barcelona, España: Marcombo.
- Pérez, L. (2016). Definición de hotel. Obtenido de <http://administracion.realmexico.info/2013/10/conceptos-de-hotel.html>
- Porter, M. E. (1990), *La ventaja competitiva de las naciones Teoría Moderna del Comercio Internacional*. Editorial CECSA, 2ª ed., México.
- Organizacion mundial del turismo. (2018). *Clasificación de los hoteles*. pag. 21
- Rosales (2018) en la tesis "*Propuesta de un plan de empowerment; para mejorar el rendimiento de los trabajadores de centrocoop hotel tres estrellas-sucursal Huaraz, 2015*."
- Sanchez (2016) *El Empowerment en las organizaciones*. mexico Graw hill
- Saldaña (2017) en su tesis denominada "*Caracterización Gestión de calidad Competitividad de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017*."
- Margarita Shultz (2008). *En su libro importancia del empowerment en los hoteles*. Página 123. Living systems. New York: Wiley
- Tuchman (2013), *Gestión de calidad, gestión de la calidad según iso 900*. editorial args vergara. nueva york sistema de l. <https://juancarlosvergaras.files.wordpress.com/2013/04/libro-calidad.pdf>
- ULADECH CATÓLICA. (2019). Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica. Chimbote: ULADECH Católica.

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
N°	Actividades	Año 2018				Año 2020				Año 2021				Año 2021				Año 2021		
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller cocurricular		
		Semestre II				Semestre II				Semestre 0				Semestre I				Semestre I		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
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 o docente tutor				X															
5.	Mejora del marco teórico					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 del pre informe de investigación											X								
12.	Reacción del informe final												X							
13.	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X	X					
14.	Presentación de ponencia en eventos científicos															X				
15.	Redacción de artículo científico																X			
16.	Revisión de informe de tesis y artículo científico																	X		
17.	Pre banca																		X	
18.	Sustentación de informe final																			X

Anexo 02: Presupuesto de la investigación

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
• Lápiz	0.50	8	4.00
• Cuaderno	2.00	10	20.00
• Block de Notas	5.00	2	10.00
• Folder de Manila	0.50	12	6.00
• Sobre de Manila	0.70	12	8.40
• Micas	0.50	16	8.00
• USB 8 gb	25.00	2	50.00
• Impresiones	8.00	1	8.00
• Fotocopias	6.00	1	6.00
• Empastado	-	-	0.00
• Papel bond A-4 (500hojas)	10.00	1	10.00
• Lapiceros	1.00	8	8.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			188.40
Gastos de viaje			
• Pasaje para recolectar información	3.00	10	30.00
Sub total			30.00
Total de presupuesto desembolsable			218.40
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría Servicios	Base	% o número	Total (S/.)
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	65.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Sub total			285.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
Total			s/ 755.00

Anexo N° 03: Directorio de MYPES

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
1	El Patio SAC	El Patio de Monterrey	Carretera Huaraz - Caraz KM 206
2	INEISA SAC	Arawi Pastoruri Hotel	Jr. Corongo N° 145
3	Empresa de Turismo Andino SRL	Andino Club Hotel	Jr. Pedro Cochachin N° 357
4	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	Recreo Tropical la Colina S.R.L.	Klinton	Jr. Juan Bautista N° 827
11	Hatún Wasi S.R.L.	Los Portales	Av. Raymondi N° 903
12	Sierra Nevada SA	Sierra Nevada	Caretera Huaraz - Monterrey KM 3.5
13	Hoteles Cadena Real S.A.C.	Real Hotel Baños Termales de Monterrey	Av. Monterrey S/N
14	Hoteles Cadena Real S.A.C.	Real Hotel Huascarán	Av. Santiago Antunez de Mayolo S/N
15	Hotel el Rubi S.A.C.	El Rubi	Av. Luzuriaga N° 550
16	Empresa de Transportes Turísticos Suiza Peruana S.R.L	Suiza Peruana	Jr. Federico Sal y Rosas N° 843 (frente al Galeón)
17	Gran Hotel Centenario EIRL	Gran Hotel Centenario	Av. Centenario N° 515
18	Morales Guesthouse EIRL	Morales	Jr. Jose Olaya N°556 – Barrio de José Olaya
19	Hotel Valencia E.I.R.L.	Valencia	Jr. Larrea y Laredo N° 687
20	Empresa Hotelera Valencia II E.I.R.L.	Valencia II	Psje. San Martín N° 480
21	Grupo Paucar Loli SRL	Huaraz	Av. Luzuriaga N° 529
22	Empresa de Servicios turísticos Samuel's S.R.L	Samuel's	Jr. Simón Bolívar N° 504

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
23	Gran Hotel Alturas SAC	Gran Hotel Alturas	Ar. Raimondi N° 316
24	Tumi Global Service EIRL	Tumi II	Jr. San Martín N° 1085
25	Veliz Bernabé José Dolores	Santa Rosa	Jr. Teófilo del Castillo N° 441
26	Mendoza Ramos Alejandro	Continental	Jr. Diego Ferrer N° 461
27	Empresa Hereras S.R.L.	Galaxia	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 638
28	Agencia de Viajes y Turismo Pablo Tours E.I.R.L.	Monte Blanco	Jr. José de la Mar N° 620
29	Hotel Chavín Señorial S.R.L.	Chavín Señorial	Jr. San Martín N° 873
30	Las Tejas Hotel Perú E.I.R.L.	Las Tejas	Jr. Mariscal Cáceres N° 328
31	Soto Trujillo Uldarico Sebastián	Hualcán	Jr. Hualcán N° 346
32	Alejo Alejo Raúl Lorenzo	Rinconcito Huaracino	Jr. Sebastian Beas N° 833
33	Empresa Hotelera Alpamayo Perú EIRL	Alpamayo Center	Av. Luzuriaga N° 629
34	Alponte Ycanaque Patricia Emilin	Montaña Blanca	Av. Confraternidad Internacional Este N° 110
35	Mina Azul Servicios Generales S.R.L	Pirámide	Mz. Única Lt 22 Parque Ginebra
36	Anaya Bayes Elmer Ricardo	Bond	Jr. Francisco de Zela N° 426
37	Inversiones Turísticas La Brasa Red EIRL	La Aurora	Av. Luzuriaga N° 915
38	Hostal Turístico Misky Huarac SAC	Misky Huarac	Jr. Francisco Araos N° 184-190
39	Grupo Paucar Loli SRL	Huaraz	Pje Rodolfo Espinar N° 109 A
40	Alejo Alejo Raúl Lorenzo	Rinconcito Huaracino	Av. Fitzacarrald N° 238
41	Mendoza Rosario Ruth Marlene	Myrlen	Jr. Huaylas N° 384 / Jr. Candelaria Villar N° 480
42	Chincha Miranda Agripina Zenas	Tany	Jr. Lúcar y Torre N° 468-A

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
43	Empresa Hotelera Golden EIRL	Golden	Jr. Lúcar y Torre N° 414
44	Bravo Camones Miriam Ángela	La Cordillera	Av. Manco Cápac N° 166
45	Yolanda Dina Camones Melgarejo	La Cordillera II	Jr. Trece de Diciembre N° 319
46	Fernandez Salazar Javier Claudio	Huallcor	Jr. Fidel Olivas Escudero N° 960
47	Hatún Wasi S.R.L.	Hatún Wasi	Jr. Daniel Villayzán N° 268
48	Corporación Jaimar S.R.L.	Galeón	Jr. Federico Sal y Rosas N° 820
49	Hostal Concorde SRL	Concorde	Jr. José de la Mar N° 624
50	Vizcarra Benites Elizabeth Eugenia	Schatzi	Jr. Simón Bolívar N° 419
51	Hostal Paraiso Azul S.A.C.	Paraiso Azul	Av. Luzuriaga N° 482
52	Gamarra de Robles Norma	Residencial N G	Psje. Carlos Valenzuela N° 837
53	Rurush Tarazona Feliciano Nelba	Inti Wasi	Jr. Julián de Morales N° 845
54	Hinostroza Milla Humberto Raymundo	Bello Horizonte	Calle Santa Rosa N° 134 - Tacllán Alto
55	Corporación el Rápido E.I.R.L	El Rápido	Jr. Mariscal Cáceres N° 321
56	Chávez Torre Wuilfredo Pablo	Sierra Hermosa	Av. Centenario N° 1613
57	Poma Robles Dante Alejandro	Universal	Jr. Hualcán N° 252
58	Barreto Cuisano Ana María	El Virrey	Jr. 28 de Julio N° 634 y Av. Raymondi Nro. 907 Int. 2do. Piso
59	Lino Malpaso Leoncio Marcos	Lino	Jr. Daniel Villayzán N° 493
60	Hostal César`s SRL.	César`s	Jr. 13 de Diciembre N° 756
61	Verde Sánchez Edith	El Reencuentro	Jr. 27 de Noviembre N° 533
62	Rodríguez Figueroa Karina Alejandrina	Los Templarios	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 562

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
63	Gómez Díaz Amelia Gladis	Imperio	Jr. José de la Mar N° 520
64	Recreo Campestre Turístico Piscícola Yanayacu E.I.R.L.	América	Av. Independencia N° 2022. Altura de la 1era puerta del Gobierno Regional
65	Paucar Pérez Gerardo Benjamín	El Ángel	Jr. Julián de Morales N° 543
66	Segundina Donata Lliuya Bueno	Central	Jr. Juan de la cruz Romero N° 435
67	Palacios Osorio Rosana Ysabel	3 de Mayo	Av. Raimondi N° 318
68	Zarzosa Gonzales Nicéfera Apolonia	Las Estrellas	Av. Fitzcarrald N° 240 - 240-A
69	Comercio y Transporte Condococho S.R.L.	El Paraiso de las Magnolias	Psje. Julián de Morales S/N
70	La Casa de Zarela E.I.R.L.	La Casa de Zarela	Jr. Julio Arguedas N° 1263
71	Negocios Colper E.I.R.L.	El Jacal	Jr. José de Sucre N° 1044
72	Bernuy Jaramillo Reina Lisel	El Farolito	Av. 27 de Noviembre N° 1466
73	Quiros Romero SRL	Churup Guest House	Jr. Amadeo Figueroa N° 1257
74	Milla Cochachin Rita Lucinda	Los Nevados	Jr. Lucar y Torre N° 456
75	Empresa Hotelera Piero EIRL	Brit 's	Jr. Mariscal Cáceres N° 391-399
76	Durán Rojas Delia Clara	Raymondi	Av. Raimondi N° 820
77	Casablanca Hotel SRL	Casablanca Inn	Av. 27 de Noviembre N° 138
78	Pilco de Parsons Victoria	Jo's Place	Jr. Daniel Villaizán N° 276
79	Quispe Sosa Noemí	Siara	Av. Fitzcarrald N° 242 2do.piso
80	Luna Vargas Nelida Alejandrina	Nelly Luna	Jr. Augusto Soriano Infante N° 957
81	Transporte y Turismo El Valle EIRL	Leiva	Jr. 28 de Julio N° 457
82	Obregón Blas Juan Luis	La Stancia	Jr. Huaylas N° 162

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
83	Obregón Blas Juan Luis	El Recuerdo	Psje. Emilio Sifuentes Cordero S/N.- (Junto a la Clínica San Pablo)
84	Cáceres de Ames Francisca Olivia	Mi Casa	Av. 27 de Noviembre N° 773
85	Alvarado de Ortiz Porfidia	Gran Chavín	Av. Gran Chavin N° 634
86	Soto Ortega Emiliano león	Soto	Jr. Hualcán N° 376
87	Evaristo Bartolo Mario Felisión	El Chinito	Pasaje Jose de la Mar N° 444
88	Figueroa Yauri de Chong Yenny Tania	Rajucolta	Jr. Julián de Morales N° 687
89	Cuadros de Romero Emperatriz Rosalvin	La Soledad Lodging	Jr. Amadeo Figueroa N° 1267 - Soledad
90	Pamela Mercedes Huayllacayán Alcántara	Rosita's House	Jr. Soriano Infante N° 1165

Fuente: Municipalidad Provincial de Huaraz – Sub Gerencia de Desarrollo Económico 2019

Anexo 04: 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 DEL EMPOWERMENT Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE HOTELES DE I, II, III ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2019**

Y es dirigido por Ortiz flores Jorge Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: caracterizar los factores relevantes del Empowerment en las micro pequeñas empresas rubro actividades de hoteles de I, II, II Estrellas del distrito de Huaraz ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo happyflores28@Gmail.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: Guillermo Tarazona Ramírez- Hotel Inka

Fecha: 11/10/2020

Correo electrónico: Tarazonaguillermo12@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Evidencias de las Firmas de los Consentimiento Informado





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO DEL PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Encuesta dirigida a los representantes de los hoteles del distrito de Huaraz,

2020.

Instrucciones: Nos dirigimos a usted para solicitar su colaboración en el llenado del presente cuestionario, el mismo que lo beneficiara en la mejora de su organización. Le manifestamos nuestro sincero agradecimiento por anticipado, garantizándole la confiabilidad de la misma.

I. GENERALIDADES

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. grado de instrucción

- a) primaria
- b) secundaria
- c) superior

4. Cargo en la empresa

- a) dueño
- b) administrador

1. 2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

5. Tiempo de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

- 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
- c) Ser reconocidos

2.3 REFERENTE A LA LINEA GESTIÓN DE CALIDAD (Deming)

Planear (PLAN)

9. ¿cree que es importante tener una buena planificación de las estrategias para llegar a la meta de la empresa?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

Hacer (DO)

10. ¿cómo encargado de la empresa cree que es importante realizar lo planificado?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

Comprobar (CHECK)

11. ¿Usted como representante verifica los resultados del plan de mejora ejecutado en su empresa?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

Actuar (ACT)

12. ¿usted realiza correcciones del plan a favor de mejorar la empresa?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

2.4 REFERENTE A LA VARIABLE EMPOWERMENT

13. ¿Conoce la técnica del empowerment?

- a) Si
- b) No

14. ¿En su empresa sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

15. ¿Usted identifica el trabajo en equipo en su organización?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

16. ¿En su organización sus colaboradores de adaptan rápidamente al cambio?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

17. ¿Usted identifica que su colaborador se identifica con el ambiente?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

18. ¿Usted identifica la empatía y buena comunicación en sus colaboradores?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

19. ¿Sus colaboradores son activos y realizan una buena atención al cliente?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) algunas veces
- d) nunca

Validación del instrumento

Alfa de cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	00,0
	Total	45	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,708	19

Anexo 06. Figuras

Figura 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2019

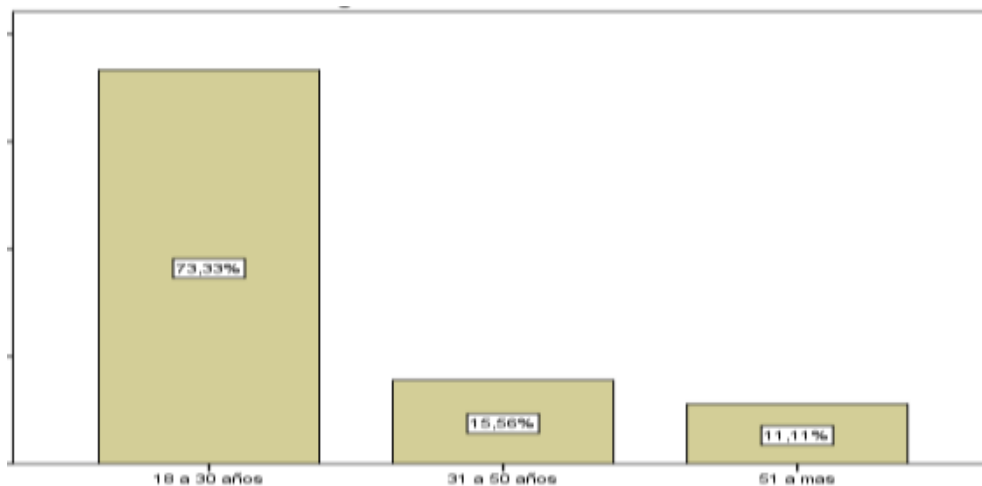


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

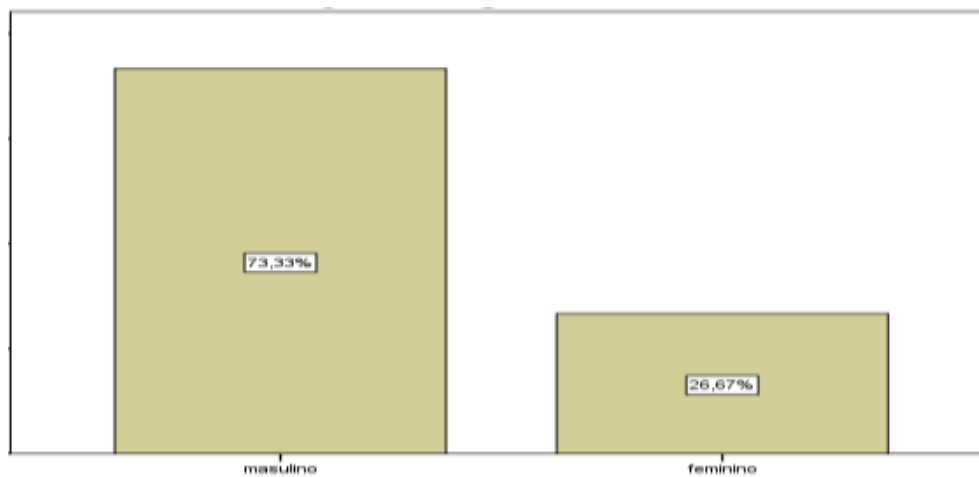


Figura 2. Genero
Fuente. Tabla 1

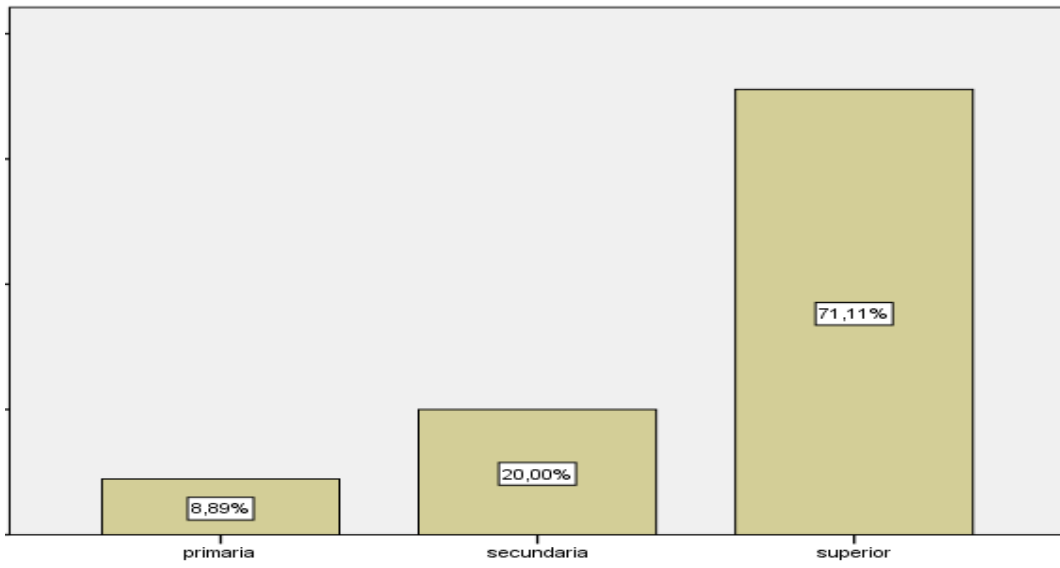


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

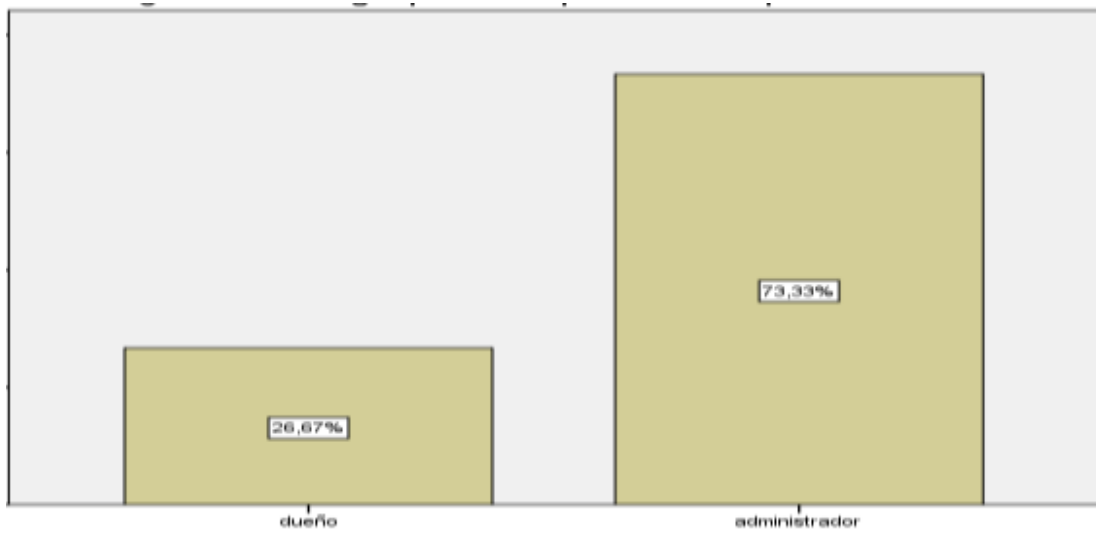


Figura 4. El Cargo que desempeña en la empresa
Fuente. Tabla 1

Figura 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2019

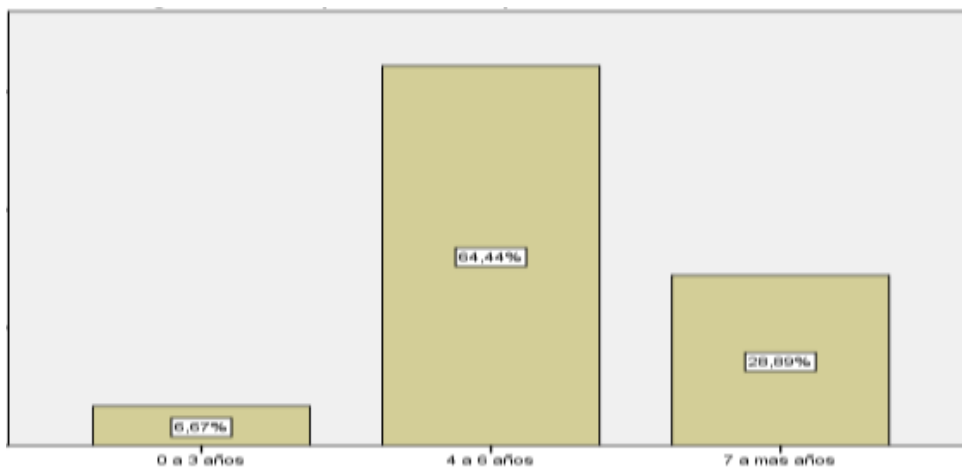


Figura 5. Cuanto tiempo tiene la empresa en el rubro
Fuente. Tabla 2

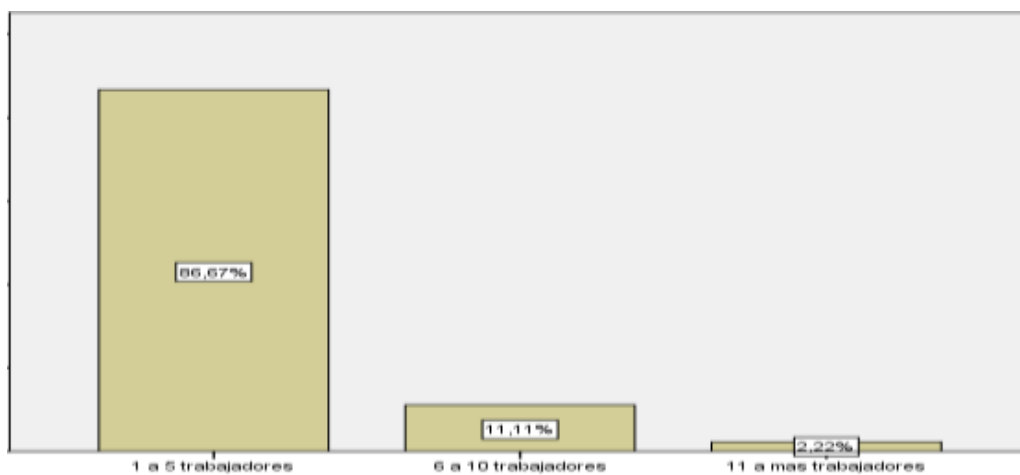


Figura 6. Número de trabajadores que tiene la empresa
Fuente. Tabla 2

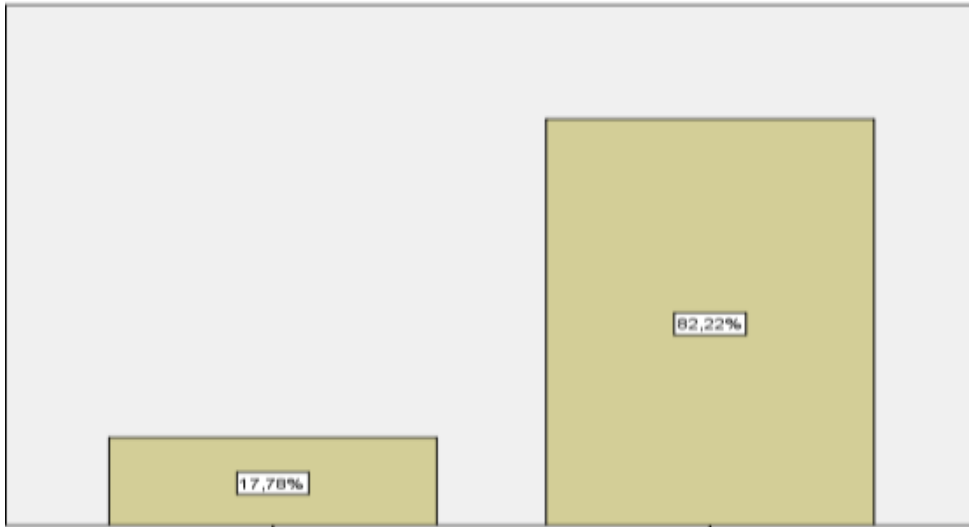
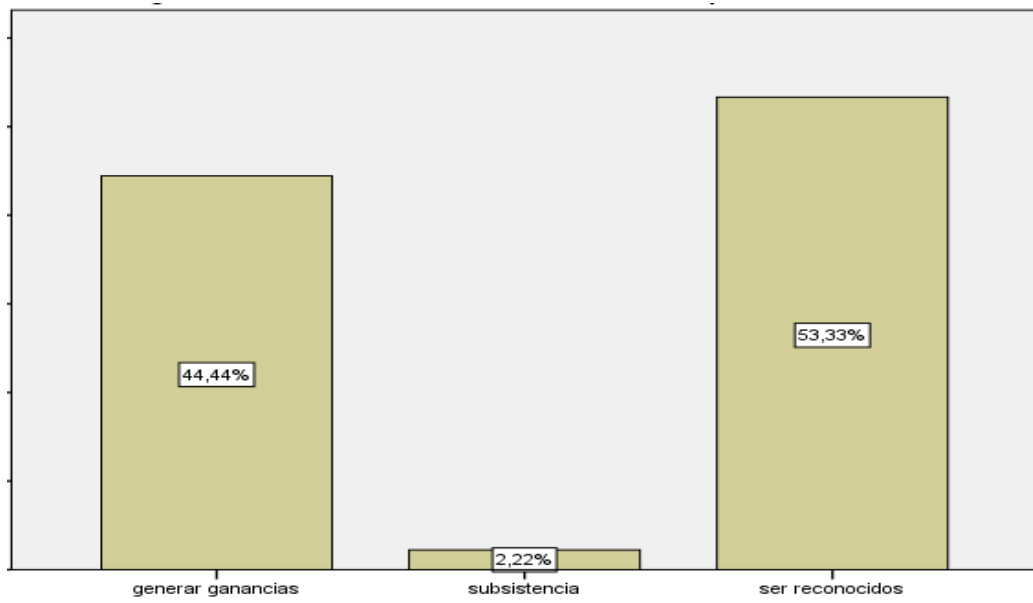


Figura 7. Las personas que trabajan en su empresa
Fuente. Tabla 2



*Figura 8.*Cuál es el objetivo de creación de la empresa
Fuente. Tabla 2

Figura 3

Características de la gestión de calidad y el empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2019

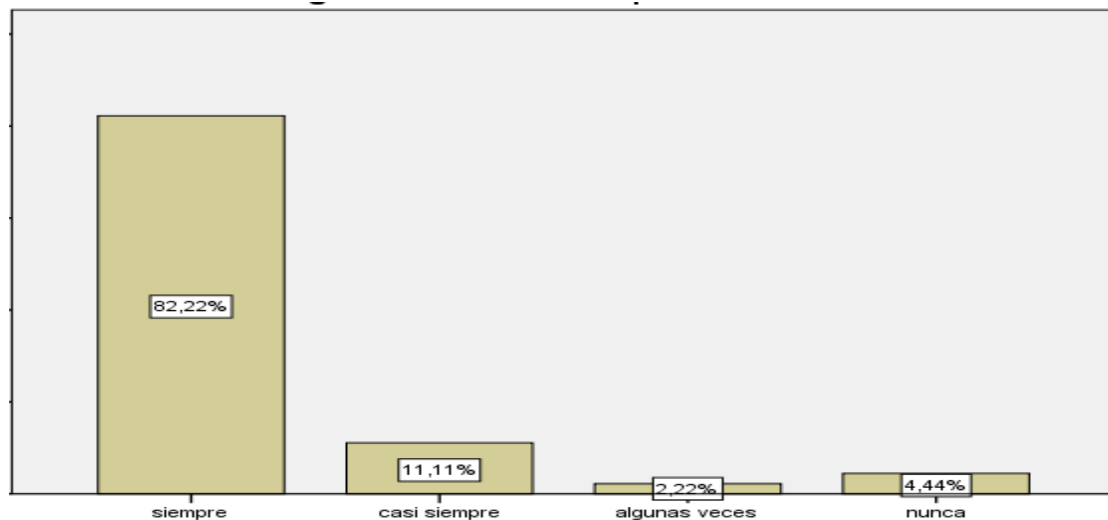


Figura 9. Cree que es importante tener una buena planificación de las estrategias para llegar a la meta de la empresa

Fuente. Tabla 3

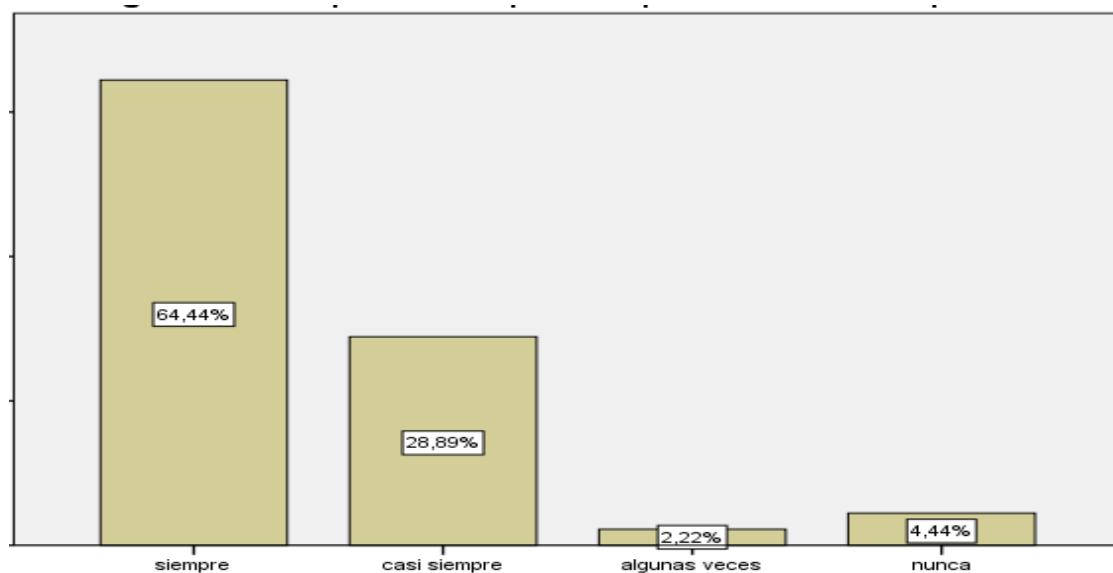


Figura 10. Como encargado de la empresa cree que es importante realizar lo planificado.

Fuente. Tabla 3

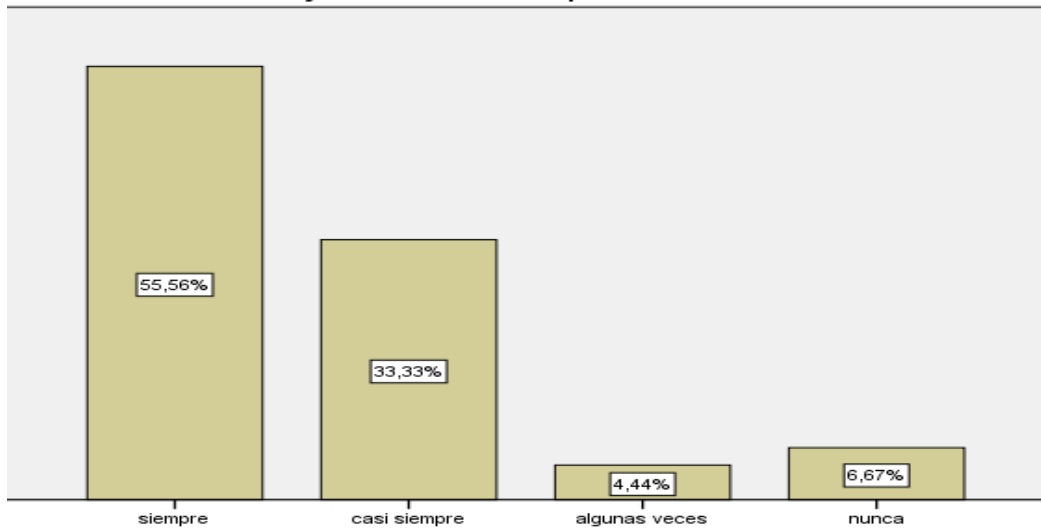


Figura 11. Usted como representante verifica los resultados obtenidos del plan de mejora ejecutado en su empresa.

Fuente. Tabla 3

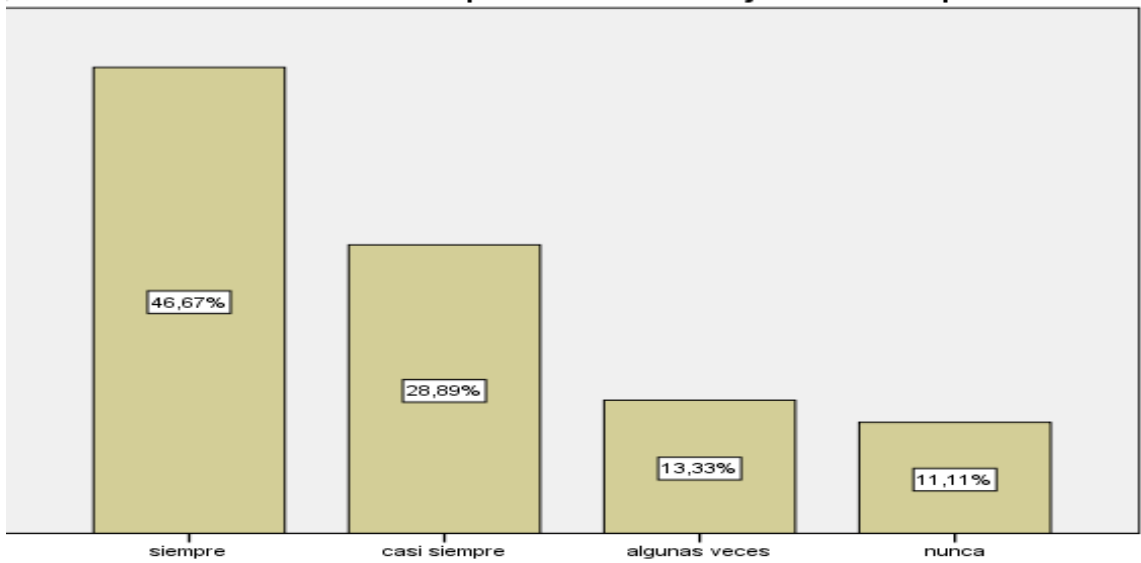


Figura 12. Usted realiza correcciones del plan a favor de la mejora de la empresa.

Fuente. Tabla 3

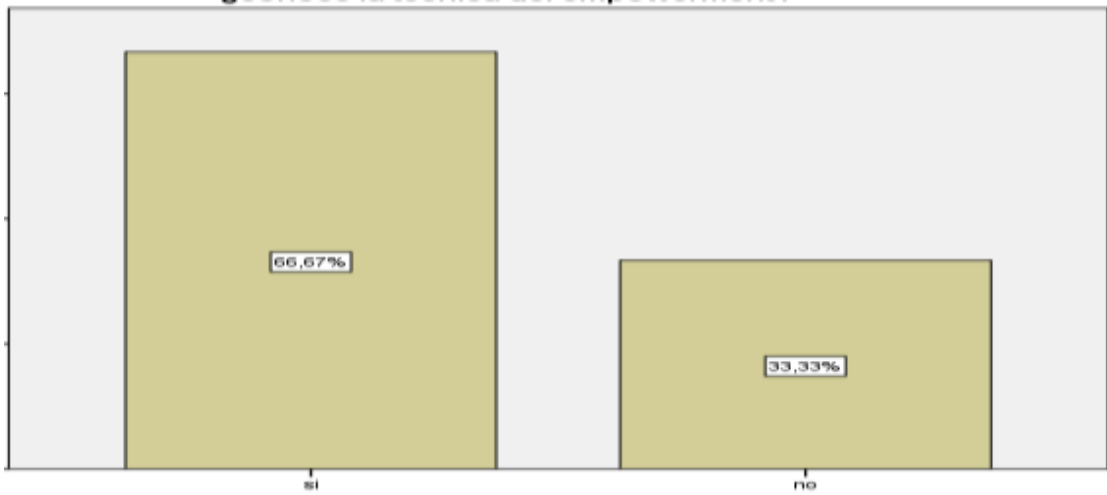


Figura 13. Conoce la técnica del empowerment.

Genero Fuente. Tabla 3

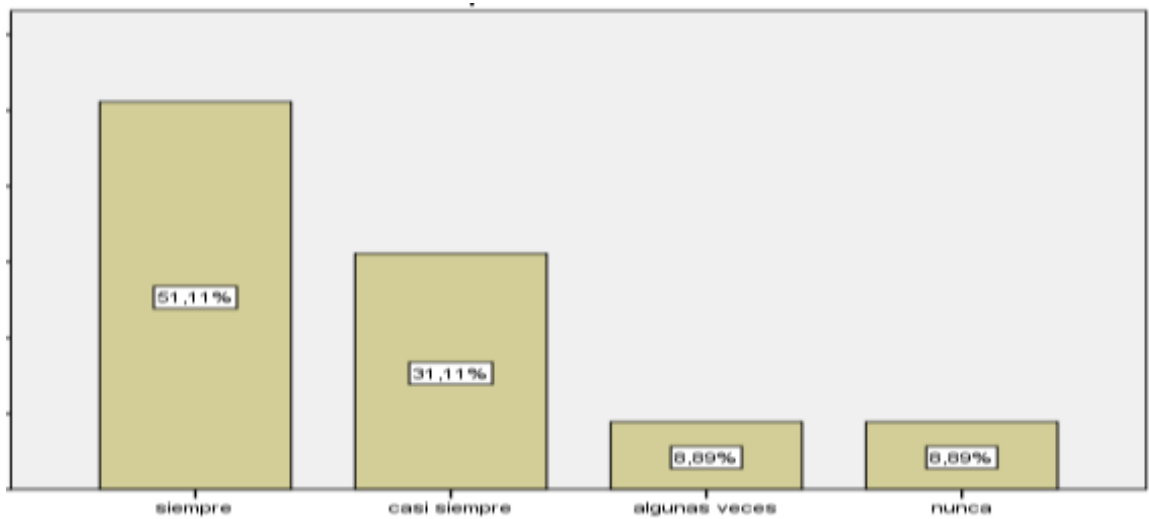


Figura 14. en su empresa sus trabajadores muestran actitud de liderazgo y ganas de superación.

Genero Fuente. Tabla 3

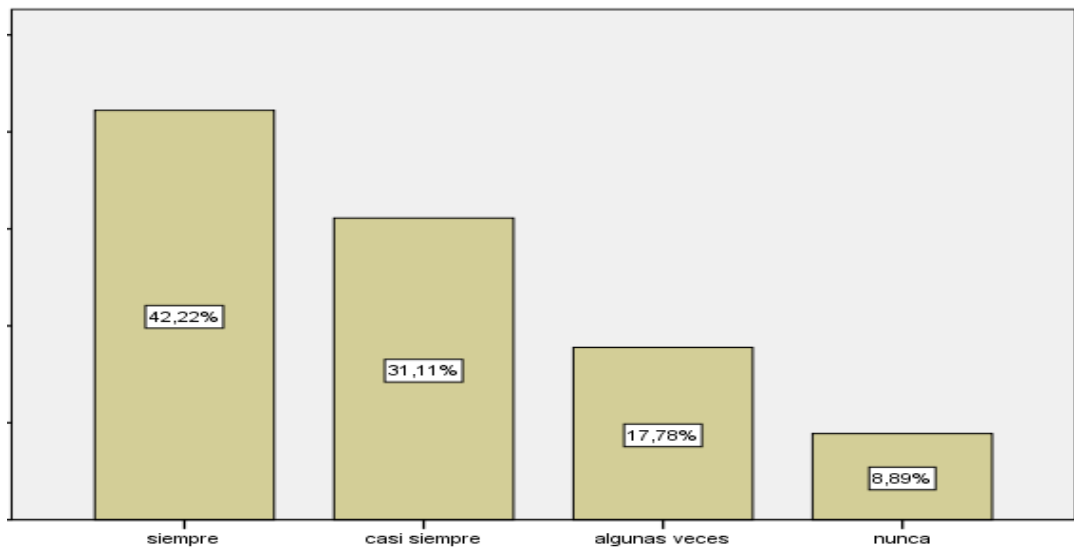


Figura 15. En su organización sus colaboradores se adaptan rápidamente al cambio.

Fuente. Tabla 3

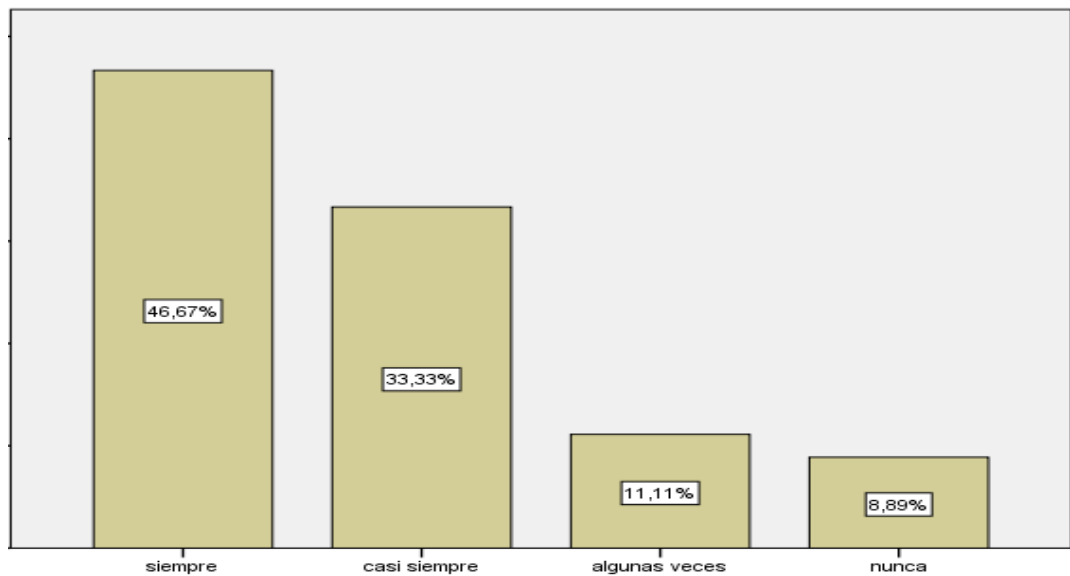


Figura 16. Usted identifica el trabajo en equipo en su organización

Fuente. Tabla 3

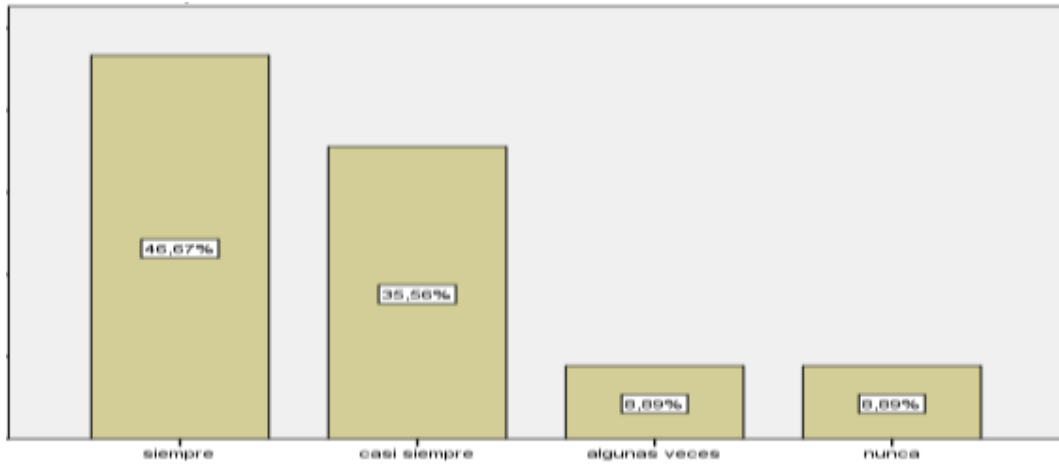


Figura 17. Usted identifica que sus colaboradores se identifican con el medio ambiente

Fuente. Tabla 3

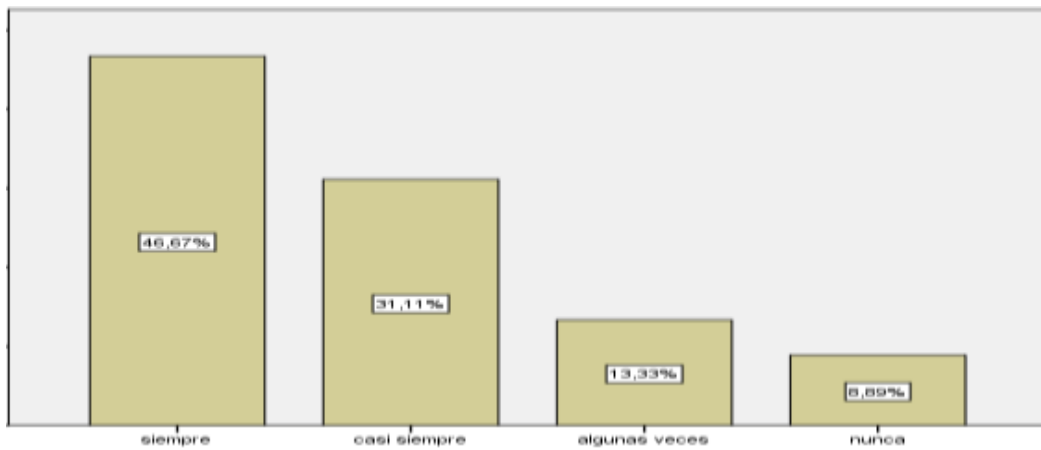


Figura 18. Usted identifica la empatía y buena comunicación en sus colaboradores

Fuente. Tabla 3

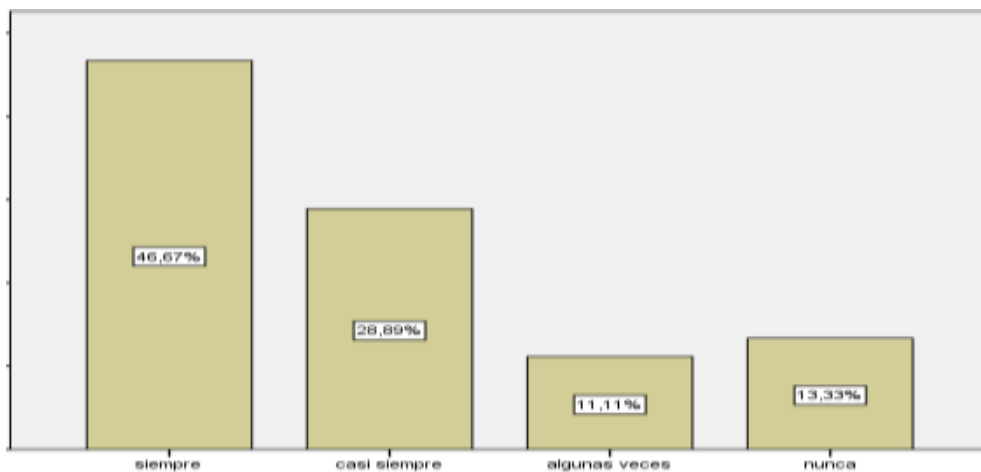


Figura 19. Sus colaboradores son activos y realizan buena atención al cliente

Fuente. Tabla 3

Anexo 07: Turniting

The screenshot displays the Turnitin interface for a document. The document title is "ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN" followed by "GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL EMPOWERMENT Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE HOTELES DE I, II, III ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2019". The author is identified as "ORTIZ FLORES JORGE LUIS" with ORCID: 0000-0002-1391-3963. The advisor is "CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARÍAS" with ORCID: 0000-0002-6399-5928. On the right, a red banner indicates a "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) of 6%. Below this, a list of sources shows a match with "repositorio.ubdech.edu. Fuente de Internet" at 6%.

turnitin

JORGE LUIS ORTIZ FLORES | TALCOQUI 2021-01 - Ortiz Informe Turniting

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL EMPOWERMENT Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE HOTELES DE I, II, III ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
ORTIZ FLORES JORGE LUIS
ORCID: 0000-0002-1391-3963

ASESOR:
CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Resumen de coincidencias

6 %

1 repositorio.ubdech.edu. Fuente de Internet 6 %