



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES:
CASO HOSPEDAJE CHASKA, DISTRITO AYACUCHO,
2020.

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

AUTOR

GRACIANO PAQUIYAURI, CECILIA CELINA

ORCID: 0000-0003-2667-1905

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Graciano Paquiyaui, Cecilia Celina

ORCID: 0000-0003-2667-1905

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidenta

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la universidad por darme la bienvenida desde el inicio y por haberme acogido durante todo este tiempo, brindándome todas las oportunidades para mi desarrollo profesional.

Al hospedaje Chaska por haberme apoyado y por haberme brindado toda la información para la realización de mi investigación.

DEDICATORIA

A la memoria de mi abuelita
por haberme enseñado a no
rendirme y a seguir adelante
ahora es un ángel que me sigue
acompañando.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
III. HIPÓTESIS	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1 Diseño de la investigación	20
4.2 Población y muestra	21
4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	22
4.4 Técnicas e instrumentos	23
4.5 Plan de análisis	23
4.6 Matriz de consistencia.....	24
4.7 Principios éticos	25
V. RESULTADOS	26
5.1 Resultados	26
5.2 Análisis de resultados	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
Referencias Bibliográficas.....	36
Anexos	39

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Características del involucramiento de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.	26
Tabla 2. Características de la adaptabilidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.	27
Tabla 3. Características de la misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.	28

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo.....	59
Figura 2. Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño.....	59
Figura 3. Existe una buena comunicación entre los colaboradores	60
Figura 4. La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño	60
Figura 5. Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa.....	61
Figura 6. Usted responde bien a los cambios del entorno	61
Figura 7. Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo	62
Figura 8. Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos	62
Figura 9. Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir.....	63
Figura 10. La empresa tiene una estrategia clara para el futuro	63
Figura 11. La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores	64
Figura 12. Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores	64

RESUMEN

La presente investigación Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. Tuvo como objetivo general: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes – caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. La investigación fue de diseño no experimental - transversal -descriptivo, para la recolección de información se utilizó una población muestral de 5 trabajadores del hospedaje Chaska. A quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los resultados: De acuerdo al objetivo de involucramiento el 60% de los colaboradores indican casi siempre; en cuanto a la adaptabilidad se obtuvieron los siguientes resultados: El 20% de los colaboradores indican algunas, y por último la misión de la empresa se obtuvo los siguientes resultados: El 40% de los colaboradores indican casi siempre, por lo que se concluye: que los trabajadores tienen bajo involucramiento en su desempeño laboral y la misión que tiene la empresa afecta en el desenvolvimiento de los colaboradores.

Palabras clave: adaptabilidad, cultura organizacional, misión.

ABSTRACT

The present investigation Organizational culture in micro and small companies in the lodging sector: Chaska lodging case, Ayacucho district, 2020. Its general objective was: To describe the organizational culture in micro and small companies in the lodging sector - Chaska lodging case, Ayacucho district, 2020. The research was of a non-experimental -transversal -descriptive design, for the collection of information a sample population of 5 workers from the Chaska lodging was used. To whom a 12-question questionnaire was applied through the survey technique, obtaining the results: According to the objective of involvement, 60% of the collaborators almost always indicate; Regarding adaptability, the following results were obtained: 20% of the collaborators indicate some, and finally the mission of the company, the following results were obtained: 40% of the collaborators indicate almost always, so it is concluded: that workers have little involvement in their work performance and the mission of the company affects the development of collaborators.

Keywords: adaptability, organizational culture, mission.

I. INTRODUCCIÓN

La Cultura Organizacional cumple un rol importante en las micro y pequeñas empresas, ya que es un proceso por el cual una empresa u organización pasa para mejorar las capacidades y poder solucionar los problemas que se presentan en la organización para así poder enfrentar los cambios internos y externos. En algunos hospedajes pasan un proceso organizacional pero no evalúan o analizan los problemas que presentan y hacen cambios que afectan mucho a la empresa, por lo cual esta investigación analizara la cultura organizacional los problemas que hay en la parte administrativa y poder recaudar información.

En Buenos Aires – Argentina se realizó una investigación respecto a la Cultura Organizacional y la caracterización en el momento del cambio organizacional, la cultura organizacional permite analizar los paradigmas de las empresas que se basen en la misión y visión, teniendo en cuenta la cultura propia de cada empresa (Roca, 2016).

En Lima – Perú se realizó una investigación respecto a la Cultura Organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, en la empresa los colaboradores tienen un buen desempeño de acuerdo a la cultura que tiene, pero si llegara a cambiar y que esta se centra luego tendrá que optimizar los recursos económicos (Calero, 2018).

En Ayacucho se realizó una investigación respecto a la Cultura Organizacional y su incidencia el grado de compromiso laboral de los docentes, indica que hay un grado de compromiso laboral, mientras más fuerte sea la cultura mayor compromiso muestran los docentes (Simbrón, 2014)

Por lo anteriormente expresado el problema de la investigación es el siguiente: ¿Cómo es la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Características del involucramiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020. Características de la adaptabilidad de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. Características de la misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

El trabajo se justifica teóricamente porque tienen un marco teórico que es fundamental para obtener información sobre el tema de cultura organizacional en los hospedajes. Mediante esta información que son los antecedentes y de más podre guiarme para lograr mis objetivos propuestos de mi investigación.

Posteriormente se determinó que el presente trabajo de investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo. El trabajo de investigación tiene como metodología no experimental -transversal -descriptivo. Por lo cual se trabajó sobre las realidades de los hechos fundamentales de la investigación.

Se llegó a demostrar el resultado sobre la Cultura Organizacional, obteniendo sobre las tres dimensiones que apoyaron al objetivo general, con los siguientes

resultados: De acuerdo al objetivo de involucramiento el 60% de los colaboradores indican casi siempre; en cuanto a la adaptabilidad se obtuvieron los siguientes resultados del 20% de los colaboradores indican algunas, y por último la misión de la empresa se obtuvo los siguientes resultados del 40% de los colaboradores indican casi siempre. Se concluyó, que la cultura organizacional en el hospedaje Chaska es muy importante, teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de una encuesta con 12 preguntas se obtuvieron los resultados donde los colaboradores indican que no hay una buena comunicación entre compañeros de trabajo y como también el hospedaje no brinda capacitaciones u orientación que desarrolle su buen desempeño de los colaboradores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Falcones (2014) en su investigación *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocios de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la cultura organizacional dominante en la unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador. La metodología que se empleó en la investigación es de tipo descriptivo con corte transversal. La población de la investigación corresponde a 57 personas entre el personal operativo y ejecutivo, para el estudio se tomó como muestra a 30 personas, de las cuales la mayoría es personal operativo. Para el levantamiento de información se aplicó como técnica, la encuesta y la entrevista. Mediante el cuestionario se pudo medir el nivel de satisfacción laboral el cual incluye varias dimensiones y esto permitió medir la cultura organizacional; y con la entrevista se pudo evaluar las presunciones básicas respecto al comportamiento de la organización y al tipo de cultura dominante. Como resultado se revelaron un clima organizacional con 89% de favorabilidad. Como conclusión la investigación logro dar a conocer una de sus interrogantes: culés son los factores que integran la cultura de la unidad de negocio y se pudo mencionar que existe un alto ritmo de labor donde todos los miembros de la empresa ven que hay oportunidad de crecimiento y hay una excelente relación laboral entre todos los colaboradores.

Roca, (2016) en su investigación *La cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria INTA*. Tuvo como objetivo

general: Caracterizar la cultura INTA en el momento de cambio organizacional a partir del proceso de internalización del plan estratégico institucional y su incidencia en el proceso de cambio organizacional que se plantea. Como metodología obtuvo un estudio de tipo descriptivo, puesto que la naturaleza de las variables que se investigan y cualitativa y como método se empleará analítico-sintético, deductivo-inductivo y el hipotético-deductivo, estos métodos permitirán descomponer las variables cualitativas hasta encontrar las variables indicadoras. El resultado de la investigación es de dos perspectivas que permite interrelacionar los paradigmas organizacionales y la cultura propia, determinando los espacios, la vestimenta, que muestra que las personas se sientan parte y se evidencia el orgullo de pertenecer a la organización. Como conclusión la investigación permite analizar los paradigmas organizacionales y la cultura propia de INTA, se puede afirmar que se ha dado respuestas a los objetivos propuestos, se necesita una organización que trascienda en el contexto, que se base en su misión y visión. La investigación aporta en el campo de la cultura ya que los niveles identificados en los miembros de la organización que refleja en el pensar y el sentir de las personas.

Calero, (2018) en su investigación *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador. La metodología de la investigación es no experimental, porque se recolectó la información de la realidad, con un corte transversal que se efectuó en un periodo específico y

cuantitativa. Los resultados fueron los siguientes, el 80% existe un nivel deseado de trabajo en equipo, comunicación y valores organizacionales, el 90% existe un nivel deseado de eficiencia, mientras que un 50% menciona que a veces existe satisfacción laboral y el 80% menciona que siempre existe productividad. Como conclusión la presente investigación obtuvo un análisis de resultado que le permitió concluir que la relación entre la cultura organizacional y el desempeño en el personal de las empresas procesadoras de atún, se puede precisar que, si la empresa llega a hacer cambios de cultura y que esta se centre, luego optimizar los recursos económicos.

Antecedentes Nacionales

Cohaila & Rodriguez, (2018) en su investigación de *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra reserva Amazonica – Madre de Dios – 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el cliente interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica, la investigación tuvo como metodología de tipo cualitativo, descriptivo correlacional transversal y explorativo, como instrumento utilizado fue la encuesta que fue aplicado a los jefes de área y personal. Los resultados de la investigación nos menciona que el 75% de los jefes de cada área siempre y frecuentemente promueven la innovación y creatividad, el 96% de los colaboradores manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan y el 92% de los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en el albergue ya que es considerada una de las mejores empresas. Como conclusión de la investigación menciona que el

albergue tiene política que desarrolla mecanismo de inducción para el personal que incorpora , generando así un mejor desempeño laboral en los empleados.

Chipana, (2021) en su tesis *Cultura organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa SUR 2019*, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa SUR 2019. La metodología de la investigación es de un enfoque cuantitativo, diseño correlacional y de método no experimental, la población del estudio está compuesta por 80 colaboradores, el instrumento de estudio es el cuestionario, la técnica – encuesta, este es validado por expertos, así mismo muestra una confiabilidad de la variable cultura organizacional de 0,712 siendo una confiabilidad alta y para la segunda variable gestión de calidad es de 0.701; muestra resultados donde la población objeto de estudio muestra como dimensión trabajo en equipo teniendo un resultado del 53% considera que es adecuado, esto es debido a que la cooperación del personal, así como la motivación que tiene cada colaborador de la UGEL SUR. En dimensión procesos internos, 54% tiene un alto nivel que es equivalente a un nivel adecuado, este resultado tiene como respuesta la comunicación y la toma de decisiones, por lo tanto, un 79% representada por 63 personas consideran que la gestión del personal es adecuada, el 21% representada por 17 colaboradores considera que la gestión del personal es regularmente adecuada. Se concluyó que existe una relación entre la variable cultura organizacional y la gestión de calidad. Hacer énfasis que la cultura organizacional es importante ya que permite señalar el desarrollo y

habilidades personales, como también la comunicación y la toma de decisiones de manera oportuna en las diversas áreas.

Antecedentes locales

Simbrón (2014) en su investigación de *Cultura Organizacional y su incidencia el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH, Ayacucho- 2011*. Tuvo como objetivo: Determinar cómo la cultura organizacional incide en el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho - 2011. La presente indagación se planteó un tipo de investigación correlacional, con un diseño transversal, en una muestra al azar, la técnica para la recolección de datos fue una encuesta. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: se determinó que el 55,2% de los docentes percibe una cultura organizacional fuerte y un 67,4% expresa un compromiso laboral de nivel medio. Como conclusión la investigación menciona que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es fuerte según la percepción de ellos que es influencia por la caracterización sólida, como también incide directamente en el grado de compromiso laboral de los docentes, cuanto más fuerte es la cultura mayor compromiso muestran los docentes. La investigación nos da a conocer que la cultura organizacional tiene una incidencia significativa en el compromiso laboral, por lo tanto, es importante que haya involucramiento en el cumplimiento de los objetivos y metas con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional.

Llacchua (2015) en su investigación de *Cultura Organizacional y Bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2015*. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre Cultura Organizacional y Bienestar Laboral en los trabajadores administrativos de la universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas – 2015. La presente investigación tiene como metodología con un enfoque cuantitativo para la recolección de datos, tiene un tipo de investigación sustantiva descriptiva ya que describe y presenta sistemáticamente las características y con un diseño transversal descriptivo que se emplea para analizar y conocer las características. Los resultados de la investigación fueron los siguientes, los encuestados mencionan que siempre está presente la cultura de la organización esto vienes hacer el 49.3%, seguido del 41.1% que indica casi siempre está presente la cultura organización, como resultado de estos dos nos dan el 90.4%, donde la organización promueve la cultura organizacional. Como conclusión la investigación permitió constatar en 73 trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas, que existe correlación positiva moderados, de acuerdo a los resultados obtenidos a través de coeficiente de Spearman, que arroja un coeficiente de correlación de 0,415, lo cual indica que existe un vínculo directo entre los valores, normas y convicciones que comparten los administrativos con el conjunto de sentimientos y emociones favorables en base al cual consideran su trabajo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Cultura organizacional

Denison & Fey, (2012) mencionan que, los cuatro rasgos de la cultura organizacional, están reconocidos en el campo organizativo que influye en el desempeño organizativo lo cual es importante que la cultura esté relacionada con la innovación a saber la misión, involucramiento y adaptabilidad, estas tres dimensiones son útiles para la indagación de los aspectos de la cultura.

La cultura organizacional nos hace referencia a las creencias y principios que este constituye en el crecimiento de una organización y que pueden influir en desempeño.

Romero, (2016) define lo siguiente: La cultura organizacional tiene un valor fundamental que genera un impacto en la motivación, satisfacción y productividad en las organizaciones, por lo tanto, el involucramiento y la adaptabilidad e es importante mantener la cultura organizacional para que así nos permita detectar los problemas en los grupos de trabajo.

Dimensión 1. Involucramiento

Lee & Tae , (2015) señalan que el involucramiento beneficia a los empleados como también a las organizaciones, dando una respuesta positiva de los empleados hacia la organización, estas serán basadas en reconocimiento, responsabilidades, orientación al equipo y desarrollo de capacidades que incluirá al proceso de la toma de decisiones.

El involucramiento laboral induce a un mejor entorno de trabajo, teniendo en cuenta la calidad de producto, la productividad del equipo, la competitividad y la satisfacción de los trabajadores mejorara su estabilidad.

Parraguez, (2019) menciona que el involucramiento es independiente con el compromiso y que el comportamiento de la ciudadanía organizacional depende del involucramiento como el compromiso. Por otro lado, también es importante la selección del personal ya que es muy importante porque a través de ello la organización puede aumentar el involucramiento laboral y también la productividad de sus colaboradores.

Indicador 1. Empoderamiento

Prieto, (2012) indica que el empoderamiento es una herramienta muy importante dentro de las organizaciones ya que es eficaz que busca en su equipo de trabajo un buen rendimiento para ello es importante que todos los trabajadores de la organización estén comprometidos para que así los beneficios sean favorables para cada uno de ellos y es importante tener estrategias ya que es una ventaja.

ORH, (2018) El empoderamiento en una organización es un proceso social, cultura, psicológico o político, mediante el cual las personas y los grupos sociales son capaces de poder expresar sus necesidades y diseñar sus estrategias de participación para llevar a cabo las acciones políticas sociales y culturales.

Las empresas que implementan cultura promueven el empoderamiento dentro del trabajo, pero si las empresas dan demasiada importancia a los resultados en

lugar de sus trabajadores estos terminaran con un equipo estresado y no comprometido, lo cual tendrá un impacto negativo en los resultados. Por eso es importante tener valores y estrategias que fomenten el empoderamiento en el trabajo.

Indicador 2. Orientación de equipo

Denison & Fey, (2012) nos menciona que la orientación de equipo conlleva a ciertos conocimientos y habilidades, de tal manera que se desarrolla efectivamente a un grupo de trabajadores en el que se centra en tres aspectos importantes para así poder ingresar y administrar grupos, desarrollando competencias y mejorando la eficacia grupal.

Indicador 3. Desarrollo de capacidad

Horton, (2014) Menciona que el desarrollo de capacidades es flexible y que comprenden diferentes temas, teniendo en cuenta la esfera de la investigación y del desarrollo. También se puede decir construcción de capacidades ya que se identifica con las actividades y los talleres de capacitación, de tal manera que serán planificadas y ejecutadas cuidadosamente para el desarrollo organizacional.

Dimensión 2: Adaptabilidad

Denison & Fey, (2012) mencionan que la adaptabilidad permite a las organizaciones a responder ciertos cambios en el entorno y en las exigencias de los clientes, algunas organizaciones son fáciles en la adaptación interna y externa, pero estas pueden reñir entre sí, cómo también ciertas organizaciones

son motivadas por los clientes ya que estas asumen riesgos, tienen la capacidad y experiencia en la creación del cambio empresarial.

Indicador 1. Cambio organizacional

Pola, (2022) menciona que el cambio en una organización es una disciplina que propone acciones que puedan ayudar a los miembros de la empresa para adaptarse a los cambios que puedan enfrentar, por eso buscar facilitar y garantizar una implementación exitosa de proceso de transformación lo que implica trabajar con personas que acepten y asimilen los cambios sin poner resistencia ni causar conflicto.

El cambio en una organización fomenta el posicionamiento y la estabilidad para un desarrollo a futuro que permitirá mantener en constante actualización y modernización.

Indicador 2. Compromiso

Frías, (2014) menciona que el compromiso es uno de los mecanismos que tiene la alta dirección de recursos humanos para identificar los objetivos organizacionales y lealtad de los colaboradores en su puesto de trabajo, así cada uno de ellos estarán identificados con la organización porque tienen un compromiso.

Indicador 3. Orientación de cliente

Samano, (2018) menciona que la alta dirección nos debe mostrar liderazgo y compromiso para el enfoque del cliente ya que es uno de los principios de la calidad de gestión, determinando el requerimiento para la

atención de los clientes en las actuales y futuras necesidades y así asegurándose que se cumplan, cómo también se consideraran riesgos y oportunidades que puedan afectar a la organización.

Dimensión 3: Misión

Denison & Fey, (2012) señalan que la misión, es el sentido claro de los propósitos y direcciones de cualquier organización que definen las metas y objetivos estratégicos para así lograr todo lo propuesto por las organizaciones.

Indicador 1. Metas

Riquelme, (2018) menciona que la meta es un logro y un propósito final que se consigue bajo las acciones y alcance de los determinados objetivos de una persona, en este caso un colaborador tiene el compromiso de cumplir las metas de la organización siempre en cuando la organización incentive a los colaboradores.

Indicador 2. Estrategia

Javier, (2015) menciona que la estrategia en una empresa se tiene que diferenciar al resto de sus competidores, ya que aportara un valor superior por parte de los clientes a los que se le brinda servicio. Las estrategias nos dan nuevas formas de competir para lo cual se debe tener en cuenta que también es importante planificar y evaluar cuidadosamente.

Indicador 3. Visión

López, (2017) Menciona que la misión se considera una herramienta importante para el estudio de la visión ya que proporciona a las organizaciones

a tener una imagen realista con una condición que las personas asuman compromisos y así alcanzar las metas propuestas.

Marco conceptual

Comunicación

La comunicación es uno de los elementos importantes ya que es incluido en una dirección que se transmite la información necesaria para que se pueda ejecutar las actividades necesarias en una organización. (Reyes, 2022)

Nos da a conocer que la comunicación es fundamental ya que, si esta es mala, los planes u objetivos tendrán resultados pobres.

La comunicación es la transferencia y comprensión, esto significa que, si un orador no es escuchado o si un escritor cuyos materiales no son leídos, no han logrado comunicarse, para una comunicación exitosa es importante que se transmita un pensamiento o una idea al receptor para que lo pueda captar y comprender y así tener una buena comunicación. (Robbins, 2018)

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento de una persona o colaborador de una empresa y este se refleja en las actividades asignadas por el jefe inmediato, también ayuda a evaluar el valor de un empleado para la organización ya que cada empleado es una inversión importante para una empresa por lo que el rendimiento es significativo. (Velásquez, 2021)

Las Micro y Pequeñas Empresas

ComexPerú, (2021) la Mypes y en general son un reflejo directo de la competitividad de cada uno de los departamentos, y su desempeño depende tanto de las características productivas. Estas características explican que en ciertas partes del país existan más incentivos para hacer empresa, se genera empleo de calidad, se promueve la formalización y se eleva la competitividad de estas unidades productivas.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú

Canepa, (2022) la importancia de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía del país, ya en la actualidad generan un gran porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) peruano. Como unidad económica puede ser constituida por una persona natural o jurídica, la cual tiene como objetivo desarrollar actividades económicas, como comercialización de bienes, la producción de los mismos o la prestación de servicios.

Menciona que el Perú es un país emprendedor por su labor y en favor de la economía nacional, demostrando datos sobre la relevancia de las MYPES.

Aporte al PBI

Según la asociación de emprendedores del Perú (Asep), las mypes aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Interno Bruto) y, por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.

Ayuda a generar empleo

Las mypes tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. De hecho, en conjunto, las mypes generan el 47% del empleo en América Latina.

Motor de desarrollo

Las mypes en el Perú constituyen el 98.6% de las unidades empresariales, brindándoles espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las mypes van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo.

Empresas

En el Perú, el 96,5% de las empresas que existe pertenecen al sector de las mypes. Esta cantidad, de acuerdo a la sociedad de comercio Exterior del Perú (ComexPerú), aumenta año tras año.

Mujeres emprendedoras

Según cifras del ministerio de la producción al término del 2017, en el Perú existe 1 millón 270.000 de mypes lideradas por mujeres. Del total de estas unidades de negocio, el 79,5% se ubica en regiones del interior del país y el 20,5% está en Lima. Las regiones con mayor preponderancia son Puno, Piura, La Libertad, Cusco y Junín.

Crédito mypes

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) colocaron S/ 11,831 millones a las mypes al mes de enero de 2018. El monto representa un crecimiento de 13,7% a los S/ 10,406 millones que alcanzaron durante el mismo periodo del 2017.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Así mismo Canepa, (2022) hace énfasis a las características que tiene las MYPES, en las cuales se establece el número total de trabajadores de cada una de ellas siendo de uno (1) hasta diez (10) trabajadores para el caso de una microempresa y de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores para la pequeña empresa; al no necesitar mucho personal para poder brindar sus servicios, en los últimos años, son uno de los modelos más utilizados por las personas que desean formalizar o realizar alguna actividad económica.

III. HIPÓTESIS

Hernández, (2014) Mencionan lo siguiente, estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir u dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.

La presente investigación titulada *Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020*. No se planteó una hipótesis, ya que fue un estudio de diseño descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.

No experimental

Hernández (2014) menciona que la investigación de tipo no experimental, las variables no se pueden manipular intencionalmente, si no que esta puede ser observada y analizada, tal y como es en su contexto natural. Este a su vez se divide de acuerdo con las clásicas categorías en diseños transversales y diseños longitudinales. En cada clasificación se comentarán los diseños específicos.

La investigación fue no experimental porque se evitó la manipulación de la variable cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020; se describió de acuerdo a su contexto natural, sin modificación en su definición.

Transversal

Huaire (2019) menciona que un estudio transversal se centra en la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único y determinado, con un propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La investigación fue transversal, porque se recolecto toda la información de la variable cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020; en un tiempo único y

determinado teniendo un inicio de la investigación y un fin específicamente el año 2020.

Descriptivo

Hernández (2014) menciona que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos, situaciones y sucesos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información, el estudio descriptivo identifica características de universo de investigación, señalando formas de conductas y actitudes del universo descubriendo y comprobando la asociación entre variable de la investigación.

La investigación fue descriptiva porque se describió la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020.

4.2 Población y muestra

Hernández (2014) menciona que la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En el trabajo de investigación tomó como población muestral a 5 trabajadores del hospedaje Chaska, quienes brindaron información necesaria para el desarrollo de la investigación.

4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSPEDAJE CHASKA, DISTRITO AYACUCHO, 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CULTURA ORGANIZACIONAL	Según los autores Denison & Fey, (2012), Plantean un método: La cultura organizacional, busca identificar cuatro características dominantes son los siguientes: Involucramiento o participación, adaptabilidad, consistencia y misión, cada una de estas culturas tienen tres dimensiones, teniendo así en total doce dimensiones, definiendo de la afinidad de cada organización podrá escoger las dimensiones de cada cultura.	Romero, (2016) define lo siguiente: La cultura organizacional tiene un valor fundamental que genera un impacto en la motivación, satisfacción y productividad en las organizaciones, por lo tanto, el involucramiento y la adaptabilidad e es importante mantener la cultura organizacional para que así nos permita detectar los problemas en los grupos de trabajo.	Involucramiento	Empoderamiento	¿El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo?	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Siempre ● Casi siempre ● Algunas veces ● Nunca
				Orientación al Equipo	¿Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño? ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?	
				Desarrollo de Capacidades	¿La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño?	
			Adaptabilidad	Cambio organizacional	¿Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa? ¿Usted responde bien a los cambios del entorno?	
				Compromiso	¿Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo?	
				Orientaciones del cliente	¿Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos?	
			Misión	Metas	¿Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir?	
				Estratégica	¿La empresa tiene una estrategia clara para el futuro?	
				Visión	¿La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores? ¿Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores?	

4.4 Técnicas e instrumentos

Técnica

Sampieri, (2015) menciona que la encuesta se puede determinar, como también pueden ser explicativas o descriptivas. Las investigaciones descriptivas se utilizan para describir la realidad de las personas, eventos comunidades o grupos que se estén abordando y se intenten analizar, mientras que en la investigación explicativa ya no se describe los fenómenos o problemas encontrados sino se investiga las causas que se originan en el contexto.

El presente trabajo de investigación se va a utilizar la encuesta como un instrumento de recolección de datos, con información de los encuestados, lo cual realizara para poder obtener resultados confiables, la encuesta se realizará a los colaboradores de Hospedaje Chaska, esto ayudara a hacer una interpretación y el plan de análisis.

4.5 Plan de análisis

El presente trabajo de investigación realizo una recopilación de información que se obtuvo a través de un instrumento que es un cuestionario y estas fueron aplicadas a los colaboradores del hospedaje Chaska, se realizó la tabulación y los gráficos en barras para ello se usó el programa Microsoft Office Word, Excel, PowerPoint, Mendeley y Turnitin. Finalmente se pudo realizar el análisis con los resultados que se ha recopilado.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	PLAN DE ANÁLISIS
Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.	¿Cómo se da la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020?	<p>GENERAL: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características del involucramiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020. • Características de la adaptabilidad de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. • Características de la misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. 	Hernández, (2014) Mencionan lo siguiente, estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir u dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.	Cultura Organizacional	<p>Tipo de Investigación: No experimental - Transversal</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo</p> <p>Población: Trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro hospedaje caso empresa- hospedaje Chaska del distrito de Ayacucho.</p> <p>Muestra: 5 trabajadores</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>En la investigación se utilizaron los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office Word. - Microsoft Excel. - Microsoft PowerPoint. - Mendeley. - Turnitin.

4.7 Principios éticos

La universidad presenta un código de ética con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH, (2019) Considera que: El presente código de ética tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conductas responsables de los estudiantes, toda actividad de investigación que se realiza en la universidad se guía por los siguientes principios.

Protección a las personas: en la investigación se protegieron todos los datos de los participantes ya que fueron confidenciales respecto a su identidad y se trabajó con un consentimiento informado donde se indicó que la participación era totalmente voluntaria.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: se protegió el medio ambiente donde se manejó con total prudencia los equipos tecnológicos, que al concluir su uso se desconectaron con la finalidad de ahorrar energía.

Beneficencia no maleficencia: se aseguró el bienestar de los trabajadores por la información obtenida respetando sus ideas sin juzgar y mucho menos perjudicarlos, de manera que la información obtenida fue utilizada para estudios académicos.

Justicia: se les entregó a los trabajadores el mismo cuestionario, tratándolos a todos por igual, como también se les comunicó el objetivo de la investigación.

Integridad científica: la investigación cuenta con principios y valores ya que la obtención de información es de cada participante el cual es finalizada con responsabilidad sin sufrir ninguna manipulación.

Cada uno de estos principios ayuda a los estudiantes hacer responsables para su investigación y protegiendo a las personas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. Características del involucramiento de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Identificar el involucramiento	N	%
El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00
Existe una buena comunicación entre los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 2. Características de la adaptabilidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Identificar la adaptabilidad	N	%
Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00
Usted responde bien a los cambios del entorno		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00
Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	1	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 3. Características de la misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Identificar la misión	N	%
Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
La empresa tiene una estrategia clara para el futuro		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Algunas veces	1	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas hospedaje Chaska del distrito Ayacucho, 2020.

Análisis de resultados

Tabla 1. Características del involucramiento de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo: El 100% de 5 colaboradores señalan que siempre hay inspiración por parte del gerente, esto ayuda a los colaboradores a sentirse motivados para su mejor desempeño (Tabla1); así mismo, se asemeja con el estudio de Burga, (2019) quien realizó un trabajo de investigación título: *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*, donde menciona que el 26% de los encuestados están total de acuerdo y el 74% indican que está de acuerdo con un lema de inspiración que la empresa tiene, por lo que representa un elemento importante para los colaboradores y se sientan motivados y sigan con los objetivos propuestos.

Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño: el 80% de 4 colaboradores encuestados dan como respuesta que siempre hay orientación que ayude a mejorar su desempeño, mientras que el 20% de 1 colaborador encuestado indica que casi siempre hay orientación (Tabla1); así mismo, se asemeja con el estudio de Lopez, (2019) quien realizó un trabajo de investigación título: *Cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores – 2019*, quien donde se menciona que, el 42,2% de las personas encuestadas están de acuerdo que es muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para poder cumplir sus funciones de manera eficaz, mientras que el 33,3% de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

Existe una buena comunicación entre los colaboradores: El 40% de 2 colaboradores encuestados indican que siempre hay una buena comunicación entre los colaboradores, mientras que el 60% de 3 colaboradores indican que casi siempre hay una buena comunicación (Tabla1); así mismo, se asemeja con el estudio de Chuquiyaure & Pinela, (2019) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n°16119 del C.P Tabacal-Chontali-Jaen 2019*, donde menciona que el mayor porcentaje 77.78% señala que algunas veces si y algunas veces no existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo, mientras que en menor porcentaje 11.11% indican que la mayoría de veces si y no existe buena comunicación entre compañeros.

La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño: El 60% de 3 colaboradores indican que siempre la empresa invierte en el desarrollo de sus colaboradores, mientras que el 40% de 2 colaboradores indican casi siempre (Tabla1); así mismo, se asemeja con el estudio de Burga, (2019) quien realizo un trabajo de investigación título: *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*, menciona que, el 100% de los trabajadores encuestados están de acuerdo que la empresa apoye en el desarrollo profesional, es decir, que los trabajadores tienen la facilidad de seguir capacitándose o estudiando para mejorar y ascender en el ámbito laboral y profesional.

Tabla 2. Características de la adaptabilidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa – Usted responde bien a los cambios del entorno: El 80% de 4 colaboradores indicaron que siempre enfrentan cambios por la empresa y en el entorno, el 20% de 1 colaborador indica que casi siempre enfrenta estos cambios en la empresa (Tabla2) se asemeja al estudio de Ñañez, (2021) quien realizó un trabajo de investigación titulado: Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde menciona que, el personal es capaz de solucionar los problemas que se presentan en la empresa el 38,54% indican estar de acuerdo, 34.38% ni en desacuerdo ni de acuerdo, 25% indicaron su desacuerdo y solo 2.08% respondió muy desacuerdo.

Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo: El 100% de 5 colaboradores indican que siempre recomiendan el hospedaje como un buen lugar de trabajo (Tabla2) así mismo, se asemeja al estudio de Burga, (2019) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*, donde menciona que, el 74% están de acuerdo y el 26% en total acuerdo lo que da a conocer que los símbolos y lemas de la empresa son importantes, esto da a entender que los trabajadores se sienten identificados con la empresa ya que es importante para la organización.

Los comentarios o recomendaciones de los clientes conducen a los cambios nuevos: El 80% de 4 colaboradores indican siempre tienen en cuenta los comentarios y las recomendaciones mientras que el 20% de 1 colaborador indica que algunas veces tienen en cuenta los comentarios de los clientes (Tabla2) así mismo, se asemeja al estudio de Ñañez, (2021) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *Cultura*

organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde indica que los procedimientos para captar las sugerencias, el 53,3% de los usuarios opinaron ni en desacuerdo ni de acuerdo, 25% en desacuerdo y el 18,8% de acuerdo.

Tabla 3. Características de la misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir: El 60% de 3 colaboradores indican que siempre hay un acuerdo sobre las metas y objetivos, mientras que el 40% de 2 colaboradores indican casi siempre (Tabla3) así mismo se asemeja con el estudio de Burga, (2019) quien realizó un trabajo de investigación título: *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*, donde menciona que el 28% está total de acuerdo y el 72% de los encuestados están de acuerdo, lo que indica que los trabajadores están comprometidos con los objetivos de la empresa, ya que es importante para la empresa, se puede decir también que tiene el apoyo del capital humano lo cual es fundamental para su crecimiento empresarial.

La empresa tiene una estrategia clara para el futuro: El 100% de 5 colaboradores indican que siempre la empresa tiene estrategias para el futuro (Tabla3) así mismo se asemeja con el estudio de Quispe Coaquira, (2017) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *Cultura organizacional y competitividad de la empresa de servicios generales civiles y electromecánicos E.I.R.L. Moquegua, 2017*, donde menciona que el 51,7% de los trabajadores indican que no existe una revisión estratégica de la empresa, por otro lado el 48,3% de los colaboradores indican que existe cumplimiento en la revisión de las estrategias, estos resultados se presentan

mayoritariamente negativa ya que la empresa no gestiona de manera adecuada la internacionalización de la empresa.

La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores: El 100% de 5 los colaboradores indican que siempre hay un entusiasmo en los colaboradores que genera un buen desempeño gracias a la visión de la empresa (Tabla3); este resultado se asemeja con el estudio de Calderón, (2013) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *La cultura organizacional en la estabilidad laboral*, donde menciona que el 69% de los colaboradores opinan que conocen o han oído hablar de la misión y visión de la organización pero no lo han puesto en atención, el 15% no la conoce, el 31% conoce la misión y visión sin embargo no la pone en práctica; así mismo el estudio de Roca (2016), quien realizó un trabajo de investigación Titulado: *La cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria INTA*, concluyendo que la investigación permite analizar los paradigmas organizacionales y la cultura propia de INTA, se puede afirmar que se ha dado respuestas a los objetivos propuestos, se necesita una organización que trascienda en el contexto, que se base en su misión y visión.

Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores: El 80% de 4 colaboradores indican que siempre hay un código de ética, mientras que el 20% de 1 colaborador indica que algunas veces se muestra el código de ética (Tabla3); así mismo se asemeja con el estudio de Lopez, (2019) quien realizó un trabajo de investigación titulado: *Cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores – 2019*, donde menciona que el 50,0% es clara en difundir los valores de la organización, mientras que el 27,8% de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo.

VI. CONCLUSIONES

Se pudo concluir que los colaboradores del hospedaje no tienen una buena comunicación y esto no les permite tener una buena conexión entre compañeros de trabajo así mismo la empresa invierte poco en el desarrollo de sus colaboradores. Donde indican que casi siempre tienen una buena comunicación y que el hospedaje no invierte mucho en el desarrollo de sus colaboradores.

Los colaboradores del hospedaje si enfrentan los cambios propuestos y también recomiendan el hospedaje como un buen lugar de trabajo.

Se pudo concluir que los colaboradores de hospedaje Chaska cumplen con las metas, objetivos y estrategias que ayuden a la empresa a desarrollarse a futuro, así mismo tienen una visión que genera un entusiasmo en los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación está respaldado por los resultados estadísticos obtenidos sobre la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020, para lo cual se recomienda lo siguiente:

Proponer al gerente que establezca capacitaciones en temas de liderazgo, comunicación efectiva en equipo y uso de herramientas digitales, para el buen desarrollo de sus colaboradores y así mejorar su desempeño dentro de la empresa.

Se sugiere al gerente dinámicas que mejoren el trabajo en equipo, el uso del lenguaje corporal y generar una buena comunicación entre los colaboradores sin importar la jerarquía.

Establecer políticas enfocadas en la mejora del clima laboral, ya que esto dará un impacto positivamente en el desempeño laboral.

Se sugiere también al gerente establecer un plan de incentivo no económico, donde los colaboradores puedan sentirse valorados y esto permitirá mejorar las funciones que tienen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burga Ríos, J. D. (2019). *Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*. Pimentel.
- Calderón Angel, Z. E. (2013). *La cultura organizacional en la estabilidad laboral (Estudio realizado en lubricantes la calzada S.A.)*. Quetzaltenango.
- Calero Guevara, F. M. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí - Ecuador"*. Perú.
- Canepa, M. F. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. Perú. Obtenido de <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Chipana Quispe De Otazu, V. F. (2021). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA UGEL AREQUIPA SUR 2019*. Arequipa.
- Chuquiyaure Delgado, E. Y., & Pinela Pérez, M. M. (2019). *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n°16119 del C.P Tabacal-Chontali-Jaen 2019*. Pimentel.
- Cohaila lara, M. D., & Rodriguez Orbes, R. J. (2018). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra reserva Amazónica-Madre De Dios-2016*. Puerto Maldonado - Perú.
- ComexPerú. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Denison, D., & Fey. (2012). *Cultura Organizacional y efectividad*. New York: Hill.
- Falcones Suárez, G. (2014). *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocios de suppl y chain Guayaquil de nestle Ecuador*. Guayaquil - Ecuador.
- Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de generación*. Santiago. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill .

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw- Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Horton, D. (2014). ¿Cómo planificar, implementar y evaluar el desarrollo de capacidades? *ISNAR Briefing Paper*. Recuperado el 12 de septiembre de 2020
- Huaire Inacio, E. J. (2019). *Método de investigación*. Material de clase. Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Javier Fano, F. (25 de Septiembre de 2015). *¿Qué es estrategia? El pensamiento de Michael E. Porter*. Obtenido de Mejora Competitiva: <https://www.mejoracompetitiva.es/2015/09/que-es-estrategia/>
- Lee Eun , S. P., & Tae Youn, P. (Sept 2015). *Identificar la identificación organizacional como básica para las actitudes y comportamientos: Una revisión meta-analítica*. (Vol. 141).
- Llacchua Quino, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- López Parra, M. (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. *El Buzón de Pacioli*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>
- Lopez Shapiama, C. V. (2019). *Cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores - 2019* (7 ed.). Lima.
- Ñañez Severino, C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima.
- ORH. (03 de Abril de 2018). *Empoderamiento en el trabajo: clave para aumentar el rendimiento laboral*. Obtenido de Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/empoderamiento-trabajo-clave-aumentar-rendimiento-laboral.html>
- Parraguez Sanchez, I. N. (2019). *El involucramiento laboral en el siglo XXI*. Chiclayo.
- Pola Giménez, C. (07 de Septiembre de 2022). *La importancia de la gestión del cambio organizacional*. Obtenido de TAKTIC: <https://taktic.es/la-importancia-de-la-gestion-del-cambio-organizacional/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20cambio%20organizacional%20fomenta%20la%20estabilidad%2C%20el%20posicionamiento,e n%20constante%20actualizaci%C3%B3n%20y%20modernizaci%C3%B3n>
- Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional*. Colombia: Ecoe.

- Quispe Coaquira, H. A. (2017). *Cultura organizacional y competitividad de la empresa de servicios generales civiles y electromecánicos E.I.R.L. Moquegua, 2017*. Tacna.
- Reyes, E. (2022). *Definiciones de comunicación*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definiciones-de-comunicacion-segun-autores/>
- Riquelme, M. (Noviembre de 2018). *Diferencia entre Objetivo y Meta*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-objetivo-y-meta/#comments>
- Robbins, S. P. (2018). *Administración* (13th Edición ed.). Pearson HispanoAmerica. Obtenido de https://www.academia.edu/61423625/Administraci%C3%B3n_13_edici%C3%B3n_Stephen_P_Robbins_Mary_Coulter
- Roca, M. V. (2016). *La cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria INTA*. Buenos Aires.
- Romero, N. (01 de Abril de 2016). Importación de la cultura organizacional. *Recursos humanos.com*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>
- Samano Castillo, J. (2018). *Enfoque al cliente desde la perspectiva de los sistemas de gestión*. México. Obtenido de https://www.iecm.mx/transparencia/art.14/14.f.01/SGE/repositorio/doctos/Enfoque_al_cliente_desde_la_perspectiva_de_los_sistemas_de_gesti%C3%B3n_Ago18.pdf
- Sampieri, F. (2015). *Instrumento para la recolección de datos*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/diaz_m_ea/capitulo3.pdf
- Simbrón López, M. M. (2014). *Culturura Organizacional y su incidencia el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH, Ayacucho- 2011*. Ayacucho.
- ULADECH, C. U. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote.
- Velásquez, A. (2021). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#que_es_el_desempe%C3%B1o_laboral

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2020								Año 2021							
		SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					X											
6	Redacción de la revisión de 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 preinforme de la investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final de tesis por el jurado de investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministro			
• Impresión	0.2	50	10.00
• Fotocopia	0.1	100	10.00
• Papel bond A4	0.1	100	10.00
• Lapicero	0.5	4	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gato de viaje			
• Pasaje para recolectar información	2.5	10	25.00
Sub total			
Total de Presupuesto desembolsable			157.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicio			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicidad de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			809.00

Anexo 3.

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10282264381 - FIGUEROA CASTILLO VIDAL		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 28226436 - FIGUEROA CASTILLO, VIDAL		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	04/11/2016	Fecha de Inicio de Actividades:	04/11/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Secundaria 1 - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 808 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 16/06/2022 BOLETA PORTAL DESDE 28/07/2022		
Emisor electrónico desde:	16/06/2022		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 16/06/2022),BOLETA (desde 28/07/2022)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Facultad de Ciencias Sociales Administrativa)

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 Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por la estudiante Cecilia Celina Graciano Paquiyaury, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel – caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 936310367. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliacelinagraciano@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: Wagner Van Peralta

Fecha: 5/20/20

Correo electrónico: WAGNER_VP@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Facultad de Ciencias Sociales Administrativa)

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 Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por la estudiante Cecilia Celina Graciano Paquiyauro, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel - caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 936310367. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliacelinagraciano@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: David César Graciano Paquiyauro

Fecha: 05-10-20

Correo electrónico: gracianopaquiyauro@gmail.com 917338559

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Facultad de Ciencias Sociales Administrativa)**

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 Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por la estudiante Cecilia Celina Graciano Paquiyaui, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel – caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 936310367. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliacelinagraciano@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: Cecilia Celina Graciano Paquiyaui

Fecha: 5 de Octubre 2020

Correo electrónico: 990325498

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Facultad de Ciencias Sociales Administrativa)**

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 Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por la estudiante Cecilia Celina Graciano Paquiyauri, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

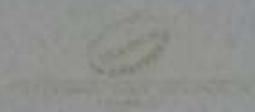
El propósito de la investigación es: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel – caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 936310367. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliacelinagraciano@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: Silvana Arencibia Cecilia
Fecha: 05-10-20
Correo electrónico: silvanamarencibia@gmail.com
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]


PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Facultad de Ciencias Sociales Administrativa)

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 quedaran con una copia.

La presente investigación se titula Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por la estudiante Cecilia Celina Graciano Paquryauri, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

El propósito de la investigación es: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel - caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 936310367. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliacelinagraciano@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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Sidal Figueroa Castillo

Fecha: 05-10-2020

Correo electrónico: 948771931

Firma del participante: Sidal Figueroa Castillo

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Cecilia Graciano

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

Señor (a) La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020” que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con totalidad sinceridad.

ESCALA VALORATIVA			
Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1.	¿El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo?	1	2	3	4
2.	¿Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño?	1	2	3	4
3	¿La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño?	1	2	3	4
4.	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?	1	2	3	4
5.	¿Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa?	1	2	3	4
6.	¿Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo?	1	2	3	4
7.	¿Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos?	1	2	3	4
8.	¿Usted responde bien a los cambios del entorno de empresa?	1	2	3	4
9.	¿Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir?	1	2	3	4
10.	¿La empresa tiene una estrategia clara para el futuro?	1	2	3	4
11.	¿La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores?	1	2	3	4
12.	¿Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores?	1	2	3	4

Muchas Gracias

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Díaz Martínez, Híeral Brayan

1.2. **Grado Académico:** Licenciado en Administración

1.3. **Profesión:** Administrador

1.4. **Institución donde labora:** Municipalidad Distrital San Juan Bautista

1.5. **Cargo que desempeña:** Asistente Administrativo

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** GRACIANO PAQUIYAURI, Cecilia Celina

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento: **Cultura Organizacional**

N° de ítems	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Involucramiento (Empoderamiento, Orientación al Equipo, Desarrollo de Capacidades)							
¿El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo?	X		X		X		
¿Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño?	X		X		X		
¿La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño?	X		X		X		
¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Adaptabilidad (Capacidad, Compromiso, Orientaciones del cliente)							
¿Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa?	X		X		X		
¿Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo?	X		X		X		

¿Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos?	X		X		X		
¿Usted responde bien a los cambios del entorno de empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Misión (metas, Dirección estratégica, Visión)							
¿Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir?	X		X		X		
¿La empresa tiene una estrategia clara para el futuro?	X		X		X		
¿La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores?	X		X		X		
¿Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Lic. Adm. Heraldo Brayán Díaz Martínez
 CLAD - 26512

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Quispe Medina, Wilber
- 1.2. Grado Académico:** Magister en Educación con mención en Docencia, Currículum e Investigación
- 1.3. Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** GRACIANO PAQUIYAURI, Cecilia Celina
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento: **Cultura Organizacional**

N° de Items	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Involucramiento (Empoderamiento, Orientación al Equipo, Desarrollo de Capacidades)							
¿El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo?	X		X		X		
¿Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño?	X		X		X		
¿La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño?	X		X		X		
¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Adaptabilidad (Capacidad, Compromiso, Orientaciones del cliente)							
¿Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa?	X		X		X		

¿Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo?	X		X		X		
¿Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos?	X		X		X		
¿Usted responde bien a los cambios del entorno de empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Misión (metas, Dirección estratégica, Visión)							
¿Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir?	X		X		X		
¿La empresa tiene una estrategia clara para el futuro?	X		X		X		
¿La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores?	X		X		X		
¿Existe un código de ética que guíe el comportamiento de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

Mgr. Quispe Medina, Wilber
 Licenciado en Administración
 DNI N°: 25760824

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Godenzi Vargas, Julio Pablo

1.2. Grado Académico: Magister en Agronegocios

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: UNSCH

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: GRACIANO PAQUIYAURI, Cecilia Celina

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento: Cultura Organizacional

N° de Ítems	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Involucramiento (Empoderamiento, Orientación al Equipo, Desarrollo de Capacidades)							
¿El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo?	X		X		X		
¿Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño?	X		X		X		
¿La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño?	X		X		X		
¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Adaptabilidad (Capacidad, Compromiso, Orientaciones del cliente)							
¿Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa?	X		X		X		
¿Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo?	X		X		X		

¿Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos?	X		X		X		
¿Usted responde bien a los cambios del entorno de empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Misión (metas, Dirección estratégica, Visión)							
¿Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir?	X		X		X		
¿La empresa tiene una estrategia clara para el futuro?	X		X		X		
¿La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores?	X		X		X		
¿Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno




Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. Lic. en Administración
 CLAD N° 05305

Mg. Godenzi Vargas, Julio Pablo
 DNI N°: 31653868

Anexo 7: Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Trabajadores	ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	SUMA
Trabajador 1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Trabajador 2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	16
Trabajador 3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	16
Trabajador 4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
Trabajador 5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
Varianza	0	0.16	0.24	0.24	0.16	0.16	0	0.64	0.24	0	0	0.64	

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (Alfa)	-0.9
K (Número de ítems)	12
Vi (Varianza de cada ítems)	2.48
Vt (Varianza Total)	1.36

Anexo 8: Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CECILIA CELINA GRACIANO PAQUIYURI, identificado (a) con DNI 70426000 y código de estudiante 3111171375 de la Escuela profesional de Administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falsificados, ni manipulados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forman Voluntaria para realizar la investigación titulada: Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoridad, original y veracidad del contenido de la investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD como terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o que las encuentren causa en el contenido del trabajo de investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ayacucho, 16 de noviembre del 2021



CECILIA CELINA GRACIANO PAQUIAYURI

70426000

Anexo 9: Hoja de tabulación

Involucramiento en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	20.00
	Siempre	IIII	4	80.00
	Total	IIII-I	5	100.00
Existe una buena comunicación entre los colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	60.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	III-II	5	100.00
La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	III-II	5	100.00

Adaptabilidad en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	4	20.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	III-I	5	100.00
Usted responde bien a los cambios del entorno	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	20.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	III-I	5	100.00
Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Casi siempre	-	0	00.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	III-I	5	100.00

Misión de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	III-I	5	100.00
La empresa tiene una estrategia clara para el futuro	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	00.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	00.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Casi siempre	-	0	00.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	III-I	5	100.00

Anexo 10: Figuras

Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hotel – caso empresa hospedaje Chaska, distrito Ayacucho 2020.

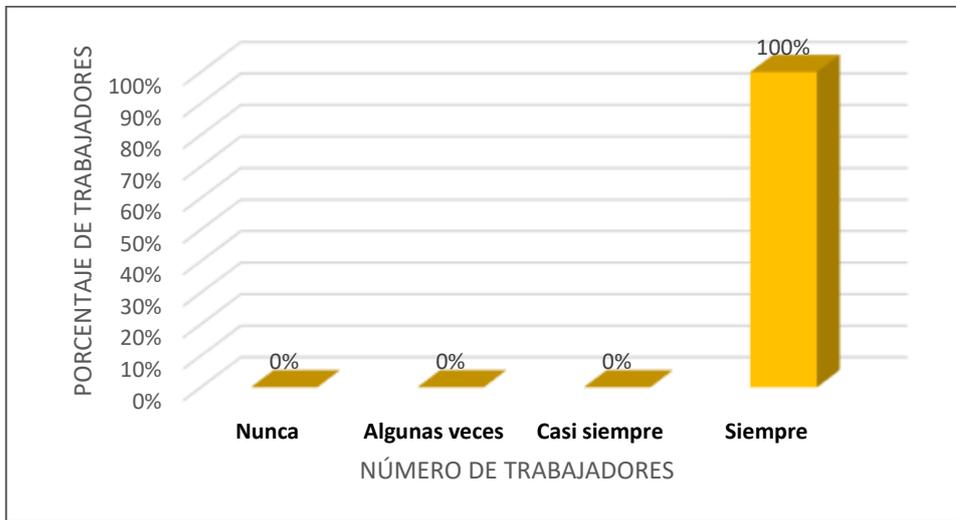


Figura 1. El gerente inspira a los colaboradores a seguir en su desarrollo

Fuente. Tabla 1.

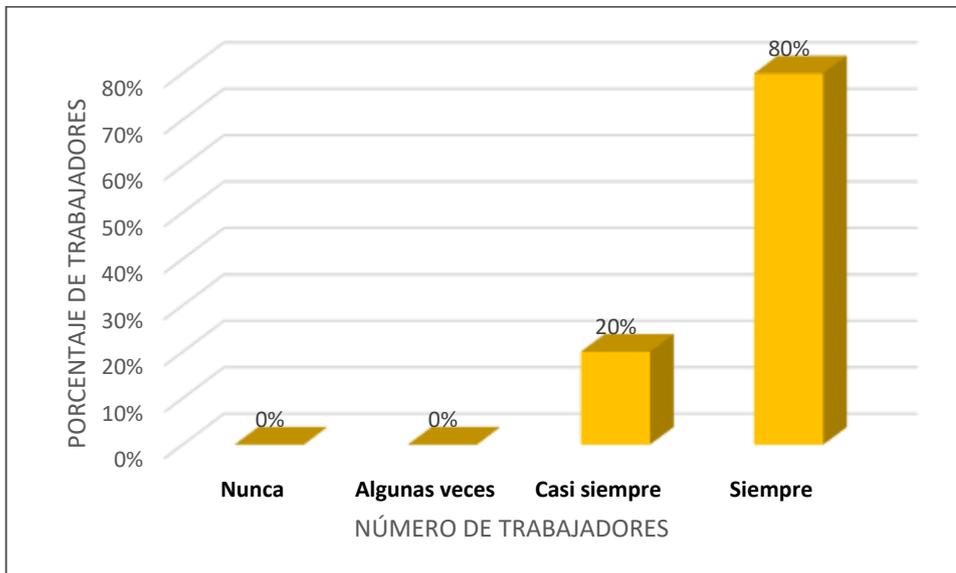


Figura 2. Usted recibe orientación que le ayude a mejorar su desempeño

Fuente. Tabla 1.

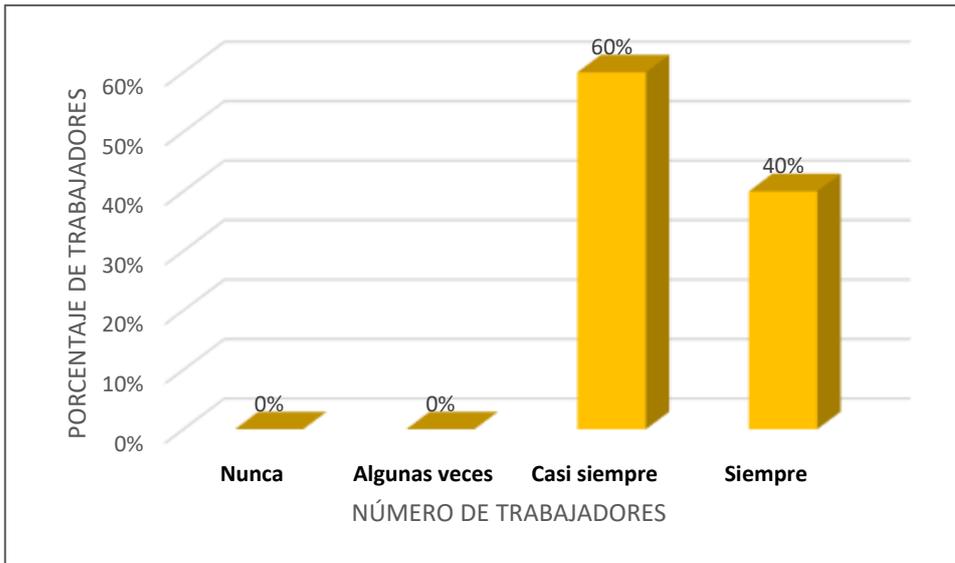


Figura 3. Existe una buena comunicación entre los colaboradores

Fuentes. Tabla 1.

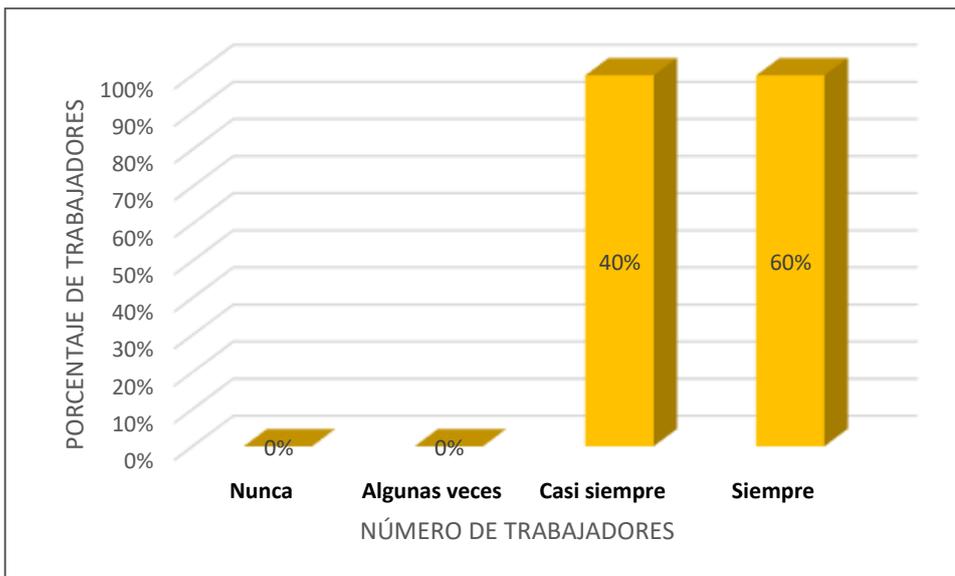


Figura 4. La empresa invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores para su buen desempeño

Fuente. Tabla 1.

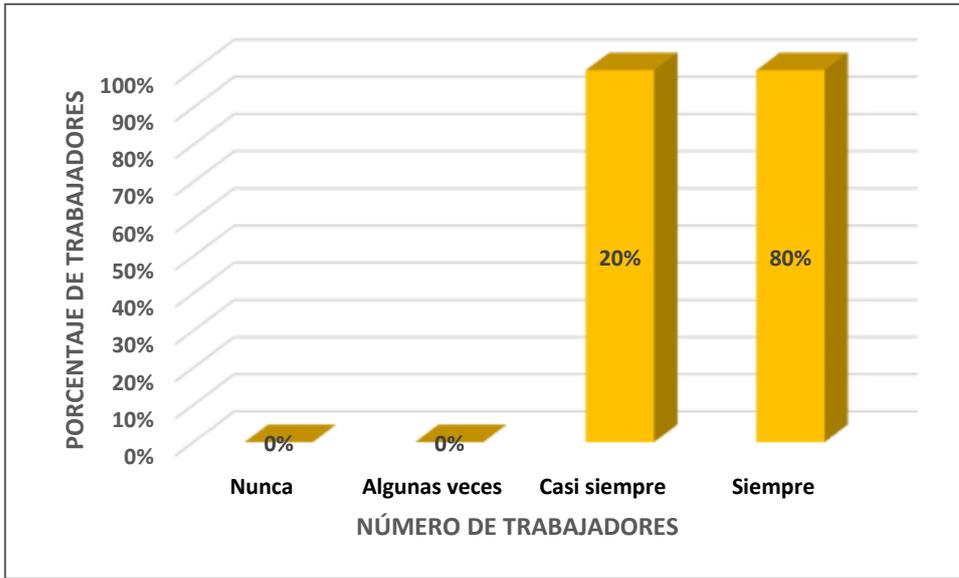


Figura 5. Usted enfrenta los cambios propuestos por la empresa

Fuente. Tabla 2

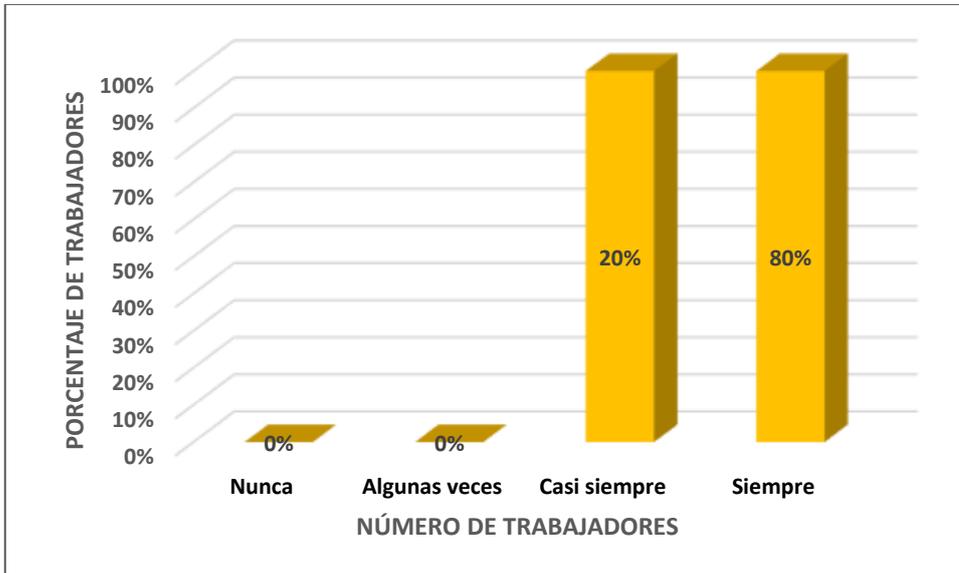


Figura 6. Usted responde bien a los cambios del entorno

Fuente. Tabla 2

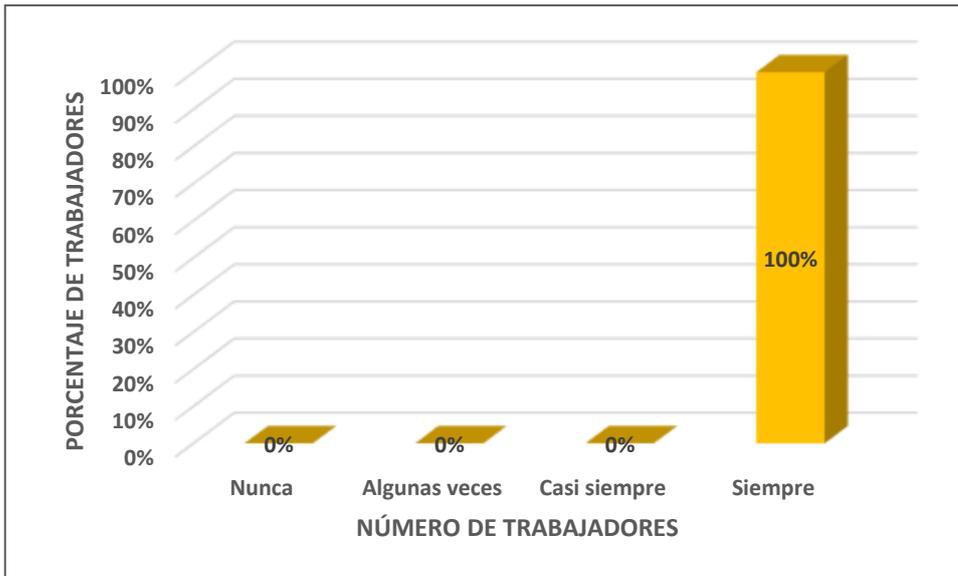


Figura 7. Usted recomienda a la empresa como un buen lugar de trabajo

Fuente. Tabla 2

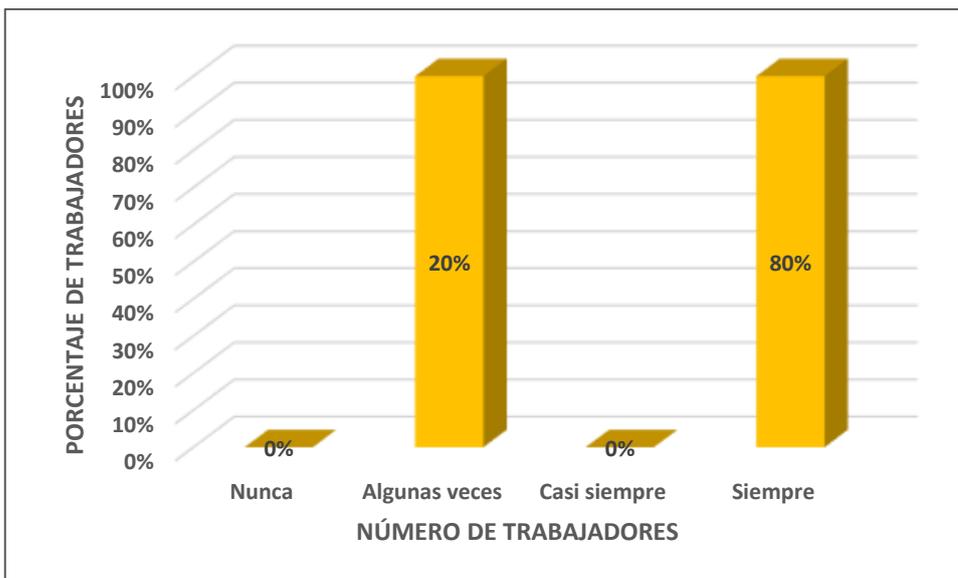


Figura 8. Los comentarios o recomendaciones del cliente conducen a los cambios nuevos

Fuente. Tabla 2

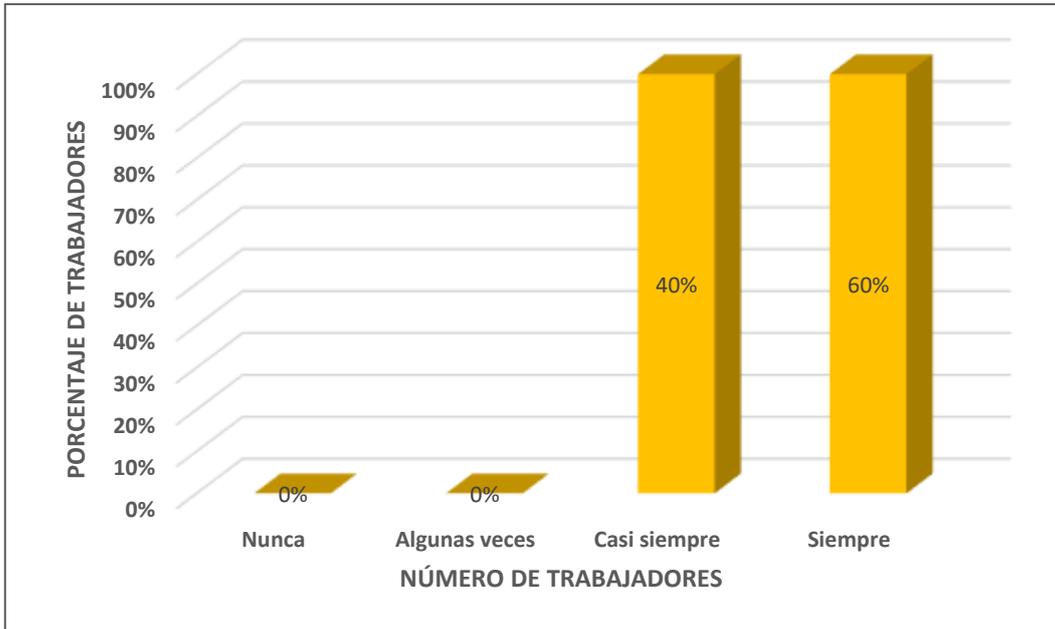


Figura 9. Existe un acuerdo sobre las metas y objetivos para conseguir

Fuente. Tabla 3

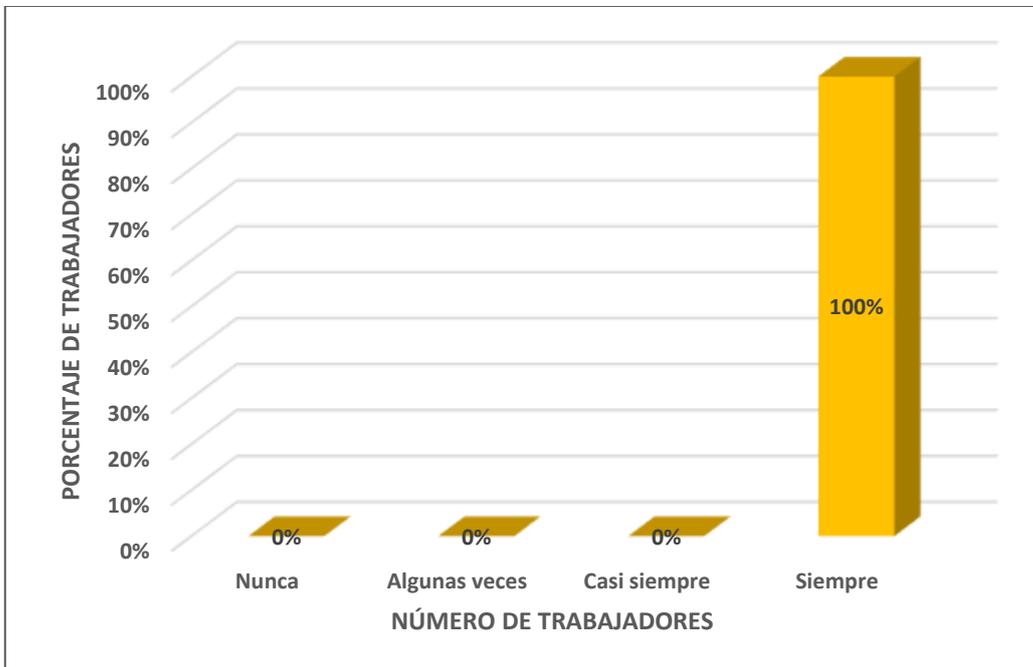


Figura 10. La empresa tiene una estrategia clara para el futuro

Fuente. Tabla 3

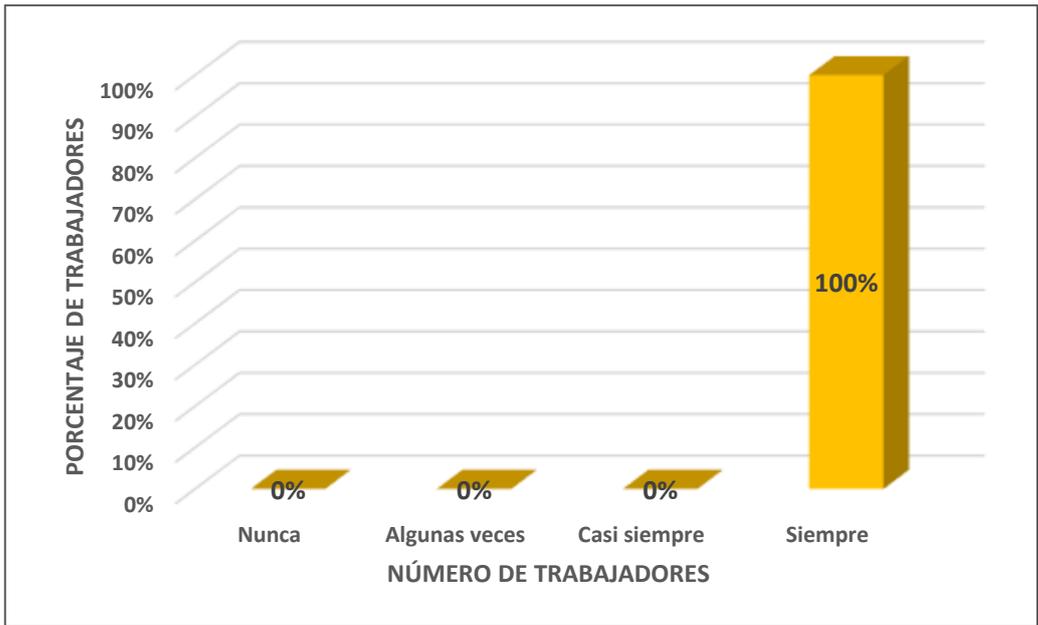


Figura 11. La visión de la empresa genera entusiasmo en los colaboradores

Fuente. Tabla 3

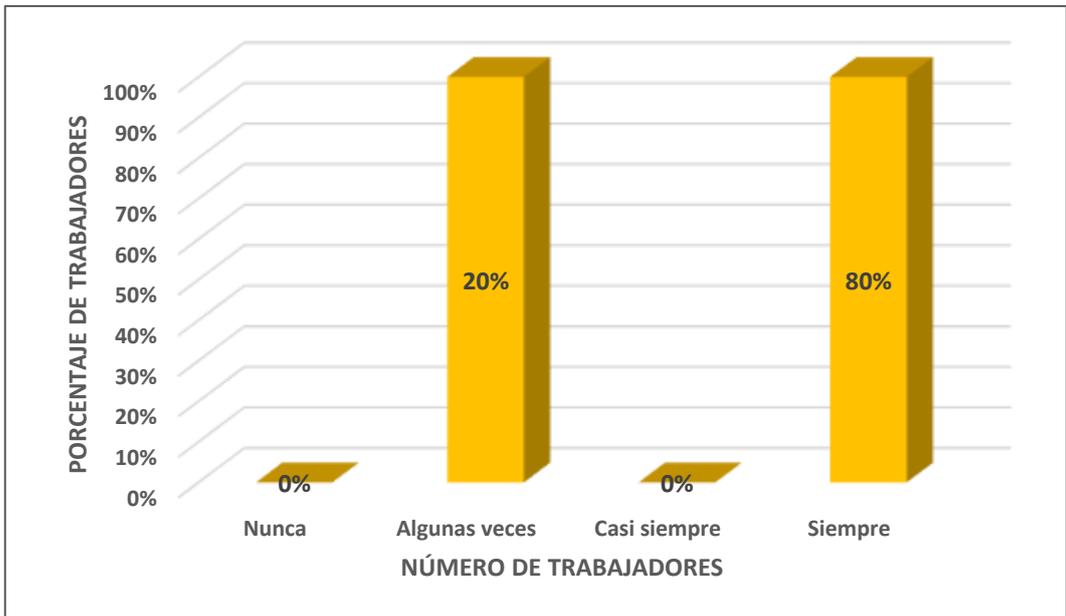


Figura 12. Existe un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores

Fuente. Tabla 3