



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD PARA EL CLIMA LABORAL EN LA MICRO
Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO HOSTAL, SOL Y
LUNA, DISTRITO AMARILIS, 2023.**

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

AUTORA

**MARQUEZ ZEVALLOS, CINTIA YESMITH
ORCID: 0000-0002-0484-1291**

ASESOR

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

HUÁNUCO – PERÚ

2023

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Marquez Zevallos, Cintia Yesmith

ORCID: 0000-0002-0484-1291

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Huánuco,
Perú

ASESORA

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 000-0003-2177-5676

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Canchari Quispe, Alicia

Presidente

Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

Miembro

Limo Vasquez, Miguel Angel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

4. Hoja de agradecimiento

Quiero dar las gracias a Dios por darme la vida y por haberme convertido en la persona que soy hoy, permitiéndome lograr muchas de las cosas que me he propuesto.

Marquez, Cintia

Dedicatoria

A mis padres por ser el apoyo incondicional en este camino profesional; también a mis docentes por ser las personas donde contestar mis dudas ante las adversidades presentadas en el camino.

Marquez, Cintia

5. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Así mismo se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño transversal no experimental. La población y la muestra estuvo representada por 3 personas: El dueño y 2 administrativos, que toman decisiones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral. La técnica fue la encuesta e instrumento; el cuestionario conformado de 18 ítems en escala Likert. Los principales resultados fueron: Los representantes tienen la edad entre 18 – 28 y son de género masculino; asimismo tienen el grado de instrucción no universitarios y el cargo que la mayoría desempeña es de administrador con un tiempo de 0 – 2 años en el cargo. La Mype tiene una permanencia de 4 – 6 años, la cantidad de trabajadores es de 4 – 6, el vínculo de los trabajadores con el dueño es; no familiar y el objetivo de la empresa es generar ganancias. El 66.70% de los representantes manifiestan que algunas veces se identifica los problemas laborales. El 66.70% muy pocas veces plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral. El 66.70% algunas veces se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo. El 66.70% casi siempre emplean el trabajo coordinado. El 66.70% muy pocas veces los trabajos se realizan en base a objetivos y metas. Por lo que se concluye, que la gestión de calidad en la Mype rubro hostel Sol y Luna es deficiente, debido a la falta de implementación de programas y estrategias para mejorar el clima laboral.

Palabras clave: Clima laboral, gestión de la calidad, hostel y Mype.

Abstract

The general objective of this research was to determine the main characteristics of the proposal for the improvement of quality management for the work environment in the micro and small enterprise, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. A quantitative methodology, descriptive level and non-experimental cross-sectional design was used. The population and the sample were represented by 3 people: the owner and 2 administrative personnel, who make decisions on quality management and work environment. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire made up of 18 items on a Likert scale. The main results were: The representatives are between 18 - 28 years old and are male; they also have a non-university degree of education and the position that most of them hold is that of administrator with a time of 0 - 2 years in the position. The Mype has a permanence of 4 - 6 years, the number of workers is 4 - 6, the link of the workers with the owner is non-family and the objective of the company is to generate profits. 66.70% of the representatives' state that sometimes labor problems are identified. 66.70% very rarely propose solutions and strategies to improve the work environment. 66.70% sometimes determine actions to solve problems in the shortest possible time. 66.70% almost always use coordinated work. 66.70% very seldom work is carried out based on objectives and goals. Therefore, it is concluded that quality management in the Mype Sol y Luna hostel is deficient, due to the lack of implementation of programs and strategies to improve the work environment.

Keywords: Work environment, quality management, hostel and Mype.

6. Índice de contenido

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Índice de contenido.....	viii
7. Índice de figuras y tablas	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión literaria	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teorías de la investigación	15
III. Hipótesis	33
IV. Metodología.....	34
4.1 Diseño de la investigación.....	34
4.2 Población y muestra	35
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Plan de análisis.....	40
4.6 Matriz de consistencia.....	41
4.7 Principios éticos	42
V. Resultados	44
5.1 Resultados.....	44
5.2 Análisis de resultados.....	51

VI. Conclusiones.....	66
VII. Recomendaciones.....	68
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos	76

7. Índice de figuras

Figura 1. Edad de los representantes	82
Figura 2. Genero de los representantes	82
Figura 3. Grado de instrucción	83
Figura 4. Cargo que desempeña.....	83
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	84
Figura 6. Tiempo de permanencia de la Mype	84
Figura 7. Cantidad de trabajadores de la Mype	85
Figura 8. Vínculo de los trabajadores de la Mype	85
Figura 9. Objetivo de creación de la Mype.....	86
Figura 10. Se identifican los problemas laborales	86
Figura 11. Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral	87
Figura 12. Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo	87
Figura 13. Emplean el trabajo coordinado.....	88
Figura 14. Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas.....	88
Figura 15. Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo	89
Figura 16. Existe una verificación de los avances en el trabajo	89
Figura 17. La productividad es acorde las metas.....	90
Figura 18. Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos.....	90
Figura 19. Se prioriza la salud en el trabajo	91
Figura 20. Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral	91
Figura 21. Brindan descansos semanales.....	92
Figura 22. En los grupos de trabajo existe el Liderazgo.....	92

Figura 23. Se trabaja en base a objetivos.....	93
Figura 24. Todos los trabajadores están en planilla.....	93
Figura 25. Cuentan con beneficios Sociales	94
Figura 26. Las horas extras son remuneradas	94

Índice de tablas

Tabla 1. Características de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.	44
Tabla 2. Características de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.	45
Tabla 3. Características de la gestión de la calidad en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.	46
Tabla 4. Características del clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.	48
Tabla 5. Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.	50

I. Introducción

El presente investigación inicia dentro del contexto laboral, sobre el trabajo interno y externo de los colaboradores donde se percibe un mal clima laboral, así mismo la gestión de la calidad es deficiente y de alguna manera perjudica el crecimiento empresarial, por ese motivo se buscará determinar las características de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Mype Sol y Luna Distrito Amarilis.

A nivel mundial, las Mypes tienen una importancia fundamental porque generan empleo y combaten la pobreza, pero presentan problemas administrativos y sus diversos factores por los cuales no mejoran su gestión de la calidad, específicamente en la actualidad existen muchos errores sobre el ambiente laboral, es por esta razón que se han realizado numerosos esfuerzos con la intención de conocer más a fondo el aspecto laboral, por lo que trataremos de sintetizar la información más pertinente que se ha recopilado.

El manejo laboral es un tema muy importante para mejorar la gestión de la calidad, sobre todo en los países sub desarrollados. Asimismo, en tres estudios de caso se ilustran que los principales problemas sobre el clima laboral son las remuneraciones injustas por muchas horas de trabajo.

En Perú, las microempresas representan el 99.3% del total de las empresas que generan el 62% del empleo, asimismo las microempresas representan el 94.6% del sector empresarial nacional, mientras que las pequeñas empresas representan el 4.7%. El 75% del sector empresarial está formado por microempresas de subsistencia o con ingresos anuales por ventas inferiores a 13 UIT (S/. 64.500). Es crucial investigar este sector para minimizar la proporción de negocios de subsistencia e incrementar el número de MYPES que puedan superar la alta tasa de mortandad; también se requiere

dar instrumentos para asegurar el éxito de los nuevos negocios y la longevidad de los existentes.

En la actualidad las Mype tienen una posición sumamente importante en la economía del país, en el Perú son fuente de desarrollo ante la adversidad del desempleo y la crisis económica, no obstante presentan problemas de clima laboral, el principal factor son las remuneraciones y las altas informalidades sobre los contratos, estos problemas se asocian con el deficiente manejo administrativo y la falta de una gestión de la calidad, así mismo en el análisis FODA se evidencia las debilidades que presentan las limitadas capacidades de las Mypes generando problemas de administración y la falta de herramientas estratégicas que mejore el clima laboral y por ende la gestión de la calidad. En estas dos áreas, la universidad podrá realizar investigaciones que contribuyan a la formación de cambios en la formación y capacitación, así como al desarrollo de herramientas de gestión adecuadas a los requerimientos de las Mypes peruanas.

La ciudad de Huánuco está conformada por diversos Mypes, y según la Cámara de Comercio, las Mypes generan el 78% del empleo de la población y el 1.9% de la economía nacional. Sin embargo, el problema sigue siendo el mismo: la falta o mala gestión dentro de las Mypes, así como el mal ambiente laboral dentro del área de recursos humanos, lo que dificulta lograr una buena gestión de la calidad.

Amarilis es un distrito que está creciendo y refleja la existencia de muchas Mypes, sobre todo del sector servicio - rubro hostel, su existencia representa como soporte económico del distrito, sin embargo, muchas de ellas están desatendidas por las instituciones que las representan, lo que agrava sus problemas e impide su

desarrollo debido a un entorno de trabajo deficiente que les impide mejorar su gestión de la calidad.

Así mismo en el distrito de Amarilis se encuentra la Mype Sol y Luna, dedicada a brindar servicios de hospedaje y dentro de su administración refleja problemas sobre el clima laboral por el cual no mejora la gestión de la calidad debido al deficiente manejo administrativo, en ese sentido reflejan algunos problemas como: La poca adaptación laboral, la insatisfacción laboral y no existe un equilibrio emocional, esto es ocasionado por la baja remuneración, inexistencia de contratos formales y exceso de horas de trabajo.

En ese contexto se estableció el siguiente enunciado de problema: ¿Cuáles son las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023? Para contestar la interrogante se estableció el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Así mismo se estableció los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Determinar las principales características de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Describir las principales características de la gestión de la calidad en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Describir las principales características del clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Elaborar una propuesta de

mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023.

La metodología que se utilizó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño trasversal – no experimental, porque se aplicó la encuesta en un solo tiempo, así mismo la información se recolectó de las fuentes bibliográficas sin modificar las variables.

La investigación se justificó de manera práctica porque se describió las características donde se identificó las deficiencias de la gestión de la calidad para el clima laboral y consecuentemente permitió brindar recomendaciones y una propuesta de mejora para la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna del distrito de Amarilis.

La investigación es importante ya que permitió conocer las ventajas y beneficios de la gestión de la calidad para mejorar el clima laboral.

La gestión de la calidad es la capacidad de una organización para planificar, llevar a cabo y mantener el control de sus numerosas operaciones que puede mejorar enormemente mediante el uso de métodos de gestión de la calidad. Esto garantiza un rendimiento fiable y coherente que está a la altura de los estándares de la clientela de la empresa.

El clima laboral es un ambiente que se respira en el entorno en el que las personas desempeñan sus variadas responsabilidades. Una noción que está conformada no sólo por las propias perspectivas y personalidades de los trabajadores, sino también por el propio comportamiento de la empresa.

Los principales resultados obtenidos en la presente investigación fueron los siguientes: El 66.70% de los representantes manifiestan que algunas veces se identifica

los problemas laborales. El 66.70% muy pocas veces plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral. El 66.70% algunas veces se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo. El 66.70% casi siempre emplean el trabajo coordinado. El 66.70% muy pocas veces los trabajos se realizan en base a objetivos y metas. Por lo que se concluye, que la Mype Sol y Luna no cuenta con una adecuada gestión de calidad debido a la ausencia de ejecución de programas y estrategias destinadas a mejorar la calidad del ambiente de trabajo.

II. Revisión literaria

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Aragón (2020) en su trabajo de investigación titulada “*El clima laboral en la empresa constructora CARMOR, del municipio y departamento de Jalapa*”. Busco: Exponer el compendio de datos sobre el clima laboral en la mencionada empresa. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, encuestándose a 147 personas. Las conclusiones son: Según los porcentajes, El 60% de los representantes de la empresa están en un promedio de edad entre 21-31 años, el 58% de los representantes son de sexo femenino, el 60% de los representantes no culminaron sus estudios universitarios. La empresa lleva en el mercado 3-6 años. El ambiente de trabajo en Constructora CARMOR es favorable en términos de motivación (42%), planteamiento de soluciones (65%), comunicación (47%), liderazgo (43%) y satisfacción laboral (34%). Se estableció un alto grado de prestigio organizacional entre los trabajadores, sin embargo, se observó que la gerencia y los empleados no siempre están altamente motivados (70%). Existe liderazgo entre los grupos de trabajadores (65%). Aunque no obtengan sistemáticamente una compensación monetaria o no monetaria por su trabajo, encuentran satisfacción en la compañía de sus compañeros y en el ambiente que son capaces de establecer para sí mismos. La empresa constructora cuenta con una adecuada comunicación, medida a través de la escala evaluada de canales de comunicación, donde se determinó que predominan los niveles de comunicación verbal sobre los niveles de comunicación escrita, existe una retroalimentación precisa, tomando en cuenta que la asignación de actividades es justa y los objetivos a cumplir están definidos, promoviendo la toma de

decisiones ordenadas por parte del jefe y sus compañeros; siempre tomando en cuenta la retroalimentación recibida. Los obreros (la mayoría, con 117 empleados) no reciben los mismos beneficios e incentivos económicos y/o de otro tipo, y sus horarios y jornadas de trabajo son diferentes y más extensos que los de otros departamentos, lo que puede explicar por qué su satisfacción laboral es el factor más bajo descubierto en la investigación del clima laboral en la empresa constructora, con un 34%.

Begambre (2020) en su trabajo de investigación titulada “*Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa constructora Novaobras S.A.S de la ciudad de Montería*”. Busco: Diseñar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa constructora. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y cuantitativo, encuestándose a 23 personas. Las conclusiones son: La norma ISO 9001: 2015 está estructurada de modo que incluso las empresas más pequeñas puedan beneficiarse de la implementación de un sistema de gestión de acorde con sus ideas y normas especificadas. En términos de eficiencia y eficacia de los procesos, así como de gestión de los recursos humanos, de esta investigación se desprende que la implantación de esta norma ofrece varios beneficios. El compromiso de los empleados con su trabajo ha aumentado como consecuencia de las actividades adicionales, que les han ayudado a realizar sus tareas diarias con más eficacia y menos errores. Han conseguido enseñar a los empleados de la empresa, lo que se ha traducido en un clima laboral más agradable y una mayor satisfacción en el trabajo. El logro de la alta dirección a la hora de conseguir apoyo para establecer un sistema de gestión ha reforzado la gestión y la cultura de la empresa, creando un ambiente en el que los trabajadores están más implicados en el éxito general de la empresa. Gracias a que todos los miembros de la empresa saben exactamente cuáles son sus responsabilidades,

se eliminan el caos y la confusión y aumenta la productividad. Tras una evaluación exhaustiva de los riesgos de la empresa y la adopción de los remedios adecuados, se pueden determinar las posibilidades y amenazas actuales de la empresa. El personal administrativo y operativo del sistema de gestión de la calidad es el factor más significativo durante la implantación, y un programa sólido de gestión del cambio y distribución de objetivos y resultados es esencial para el éxito de la iniciativa. Si el sistema se mantiene correctamente y se desarrollan estrategias en torno a él, es previsible que la herramienta de gestión resultante proporcione a la organización un mejor control de sus procesos internos, permitiéndole así emitir juicios más precisos.

Pupo et al. (2018) en su trabajo de investigación titulada "*Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras*". Busco: Determinar la influencia de los factores externos en el entorno organizativo de tres empresas constructoras del oriente cubano. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño experimental, encuestándose a 15 personas. Las conclusiones son: Las variables ambientales de potencial de crecimiento empresarial, situación competitiva y crecimiento de la industria tienen un impacto negativo en el clima organizativo de las empresas con un entorno externo predominantemente incierto, pero tienen poco impacto en las organizaciones con una situación externa predominantemente favorable. La organización con la peor situación interna y externa resultó tener un clima organizativo normal, en contraste con las otras dos empresas, que obtuvieron resultados satisfactorios. En las tres organizaciones investigadas, existía una correlación clara y considerable entre el entorno organizativo y las cualidades de las interacciones interpersonales, el liderazgo y la colaboración. En las tres empresas, las puntuaciones más altas correspondieron al compromiso y al

trabajo en equipo, mientras que las más bajas se dieron a la falta de claridad organizativa, el compromiso con el cambio, los incentivos y las condiciones de trabajo.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Salvador (2019) en su trabajo de investigación titulada “*Propuesta de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019*”. Buscó Determinar si la mejora del clima laboral como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2019. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, encuestándose a 81 representantes de las Mypes rubro alojamiento. Las conclusiones son: El 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de sexo masculino y son administradores. El 72% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, el tiempo que trabajan son de 4 a 6 años y el vínculo de ellos es no familiar, el 54% de los representantes tienen una instrucción no universitario. El 70% indica que la empresa en el mercado de 2-4 años. El 54% indica que actualmente hay 3-6 trabajadores. El 100% de los representantes mencionaron que la empresa tiene como objetivo generar ingresos. Así mismo, el 56% indican que no siempre identifican los problemas dentro de la empresa. El 63% indicaron que no siempre plantean para mejorar el clima laboral de los trabajadores. El 54% indicaron que no siempre solucionan los problemas de la empresa en un periodo corto de tiempo. El 52% indicaron que cuentan con los recursos necesarios para los trabajos. El 67% indicaron que cumplen con el horario establecido por ley y las horas extras desempeñadas por

los trabajadores son contribuidas. El 84% mencionan que cumplen con los descansos semanales de los personales.

León (2018) en su trabajo de investigación titulada “*Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*”. Busco: Determinar el clima laboral y las características de gestión de calidad de la categoría de alojamiento del sector servicios. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, encuestándose a 25 trabajadores. Las conclusiones son: EL 80% de los representantes de las Mypes tienen una edad entre 20 a 30 años de edad, el 54% de los representantes mencionan que culminaron la universidad satisfactoriamente, el 60% indicaron que llevan trabajando en la empresa más de 5 años, el 65% indicaron que la empresa lleva en funcionamiento de 3-5 años, el 65% de los representantes indicaron que los trabajadores no tienen ningún vínculo familiar. El 67% indicaron que los no logran identificar el problema en el menor tiempo posible. El 51% indicaron que los trabajos realizados dentro de la empresa no siguen un objetivo o meta en común. El 63% indicaron que cuentan con pocos recursos para el desarrollo de las labores en la empresa. El 72% indicaron que la productividad es bajo ya que no se sigue una un adecuado plan. EL 65% indicaron que a veces la salud es priorizada en el trabajo. El 64% mencionan que cumplen con los descansos semanales de los personales. El 53% menciona que se cumple con el pago extra de horas extras trabajadas. El 63% menciona que los trabajadores no se encuentran en planilla por lo que no reciben beneficios sociales. Así mismo, se demostró que los gerentes de las MYPE del subsector de alojamiento del sector servicios muestran seguridad en sí mismos a la hora de tomar decisiones como resultado de sus habilidades sociales para fomentar el espíritu

empresarial y sus expresiones de empatía en el lugar de trabajo. Para abordar el segundo objetivo, se constató que las MYPE del sector de servicios de alojamiento de la región de Tumbes desempeñan sus funciones según lo previsto y hacen un uso eficaz de los recursos disponibles. Para el tercer objetivo, se constató que los habitantes del municipio de Tumbes que recurren a las MYPE para reservar hoteles suelen tener inquietudes y quejas sobre la calidad de sus estancias. El cuarto objetivo se logró al establecer que en las MYPE que prestan servicios hoteleros en la región de Tumbes, los empleados atienden todas las consultas de los clientes y la empresa presta los servicios prometidos.

Ramos y Tapia (2020) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión y Clima Laboral en la Empresa INMA E.I.R.L. ubicada en el distrito del Callao en el año 2016*”. Busco: Dar a conocer los temas que impactan en la gestión y clima laboral de INMA EIRL. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada y diseño transversal, encuestándose a 31 trabajadores. Las conclusiones son: El 73% de los representantes de las Mypes tienen una edad entre 18-32, el 90% de los representantes son de sexo masculino, el 60% de los representantes son administradores. El 90% de los representantes mencionaron que la empresa tiene como objetivo generar ingresos. No obstante, el 76% de los representantes indicaron que el control de las actividades realizadas por parte de los trabajadores es deficiente. El 56% de los representantes indicaron que la exigencia de las metas propuestas en la empresa es deficiente. El 54% menciona que si se prioriza la salud de los trabajadores. El 65% menciona que es deficiente los grupos de trabajadores por falta de un liderazgo. El 56% de los trabajadores no se encuentran en una planilla y no tienen beneficios. Así mismo, los estudios indican que existe una estrecha relación entre la gestión y las condiciones de

trabajo. Es la falta de liderazgo y experiencia del responsable de logística lo que ha contribuido al bajo rendimiento del departamento. En el sector logístico se echa en falta una planificación estratégica y operativa a largo plazo, así como programas de formación para la reparación rutinaria y de emergencia de los equipos. Falta de indicaciones sobre el entorno laboral. Los trabajadores no serán indemnizados por Inversiones Malaspina E.I.R.L. por el manejo inadecuado de cualquier equipo.

Taipe (2022) en su trabajo de investigación titulada “*Trabajo en equipo y clima organizacional de la empresa Gestión de Servicios Ambientales S.A.C. 2021*”. Busco: Determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el clima organizacional. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal, encuestándose a 517 trabajadores. Las conclusiones son: Los trabajadores realizar sus labores de forma coordinada con sus demás compañeros (54%). El capital humano de Gestión de Servicios tiene una opinión algo favorable del clima organizacional (52%) debido a las características de la empresa y a los esfuerzos del equipo directivo por solidificar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de todos los miembros de la empresa. Existe una asociación positiva sustancial entre la cooperación y los aspectos de estructura y responsabilidad (0.565 y 0.528, respectivamente). La correlación entre la dimensión recompensa y las demás dimensiones es de 0.396; lo que constituye un resultado respetable. Por su contribución al trabajo en equipo, las hipótesis son acertadas. En general, el capital humano de la empresa responde bien a la estructura, lo que permite su integración y un crecimiento inspirado. Lo mismo puede decirse de los individuos con funciones y competencias humanas que se sienten valorados, que confían en ellos y a los que se da la oportunidad de alcanzar sus objetivos.

2.1.3 Antecedentes locales

Díaz (2020) en su trabajo de investigación titulada “*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020*”. Busco: Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de ESIEL SAC. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-descriptivo, encuestándose a 14 personas. Las conclusiones son: El 61% de los representantes de la empresa son administradores. El 54% de los representantes mencionan que llevan trabajando en el empresa la empresa 0-3 años. El 51% de los representantes mencionan que los trabajadores realizan su actividades de manera coordinada. El 58% de los representantes mencionan que siempre identifican los problemas presentes en la empresa. El 76% de los representantes menciona que los problemas algunas veces son resultas en el menor tiempo posible. Se ha descubierto que la cultura empresarial influye en la productividad del personal de Servicios Generales ESIEL SAC, verificando la premisa principal de este estudio. Esta conclusión está respaldada no sólo por los resultados de la prueba de hipótesis, sino también por los datos presentados en las tablas y gráficos del estudio. En Servicios Generales ESIEL SAC se afirma que "la comunicación influye en el rendimiento laboral", y los resultados de la prueba Chi-cuadrado de Pearson son estadísticamente significativos ($p < 0,05$), lo que demuestra que los indicadores de información y participación influyen en los indicadores de rendimiento laboral. Las relaciones entre los empleados de Servicios Generales ESIEL SAC tienen un impacto inmediato en el rendimiento laboral. El nivel de significación de la prueba Chi-cuadrado es menor a 0.05; lo que indica que las medidas de confianza y apoyo influyen en los índices de rendimiento laboral. Se reconoce que el entorno

físico tiene un efecto sobre los empleados de Servicios Generales ESIEL SAC. Así lo corroboran los resultados de la prueba Chi-cuadrado que son inferiores al nivel de significación de 0,05, que indican que los indicadores de condiciones de trabajo adecuadas y seguridad repercuten en las medidas de rendimiento laboral.

Templo (2018) en su trabajo de investigación titulada *“Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora FALIM en la provincia de Huamalies del departamento de Huánuco – 2018”*. Busco: Determinación del impacto de la gestión logística en el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño correlacional, encuestándose a 93 personas. A partir de las respuestas a las encuestas, podemos concluir que existe una correlación entre logística y rendimiento laboral, y que el personal de FALIM demuestra y siente un fuerte sentimiento de lealtad a la organización. Según los resultados de las encuestas a los empleados, la política corporativa de FALIM se centra en ofrecer un servicio excelente, y el prestigio de la empresa exige una garantía formal para todos los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad. Parece que su personal dispone de un mecanismo para resolver las quejas de los clientes o usuarios, lo que indica que la organización podrá gestionar las numerosas quejas que recibe y educar a su personal en el procedimiento correcto para prestar una atención al cliente excepcional. La puntualidad de los empleados, el conocimiento de sus obligaciones y su disposición a tomar decisiones independientes dentro de los límites de sus obligaciones demuestran su compromiso con la FALIM como empleador. El personal de construcción y los consultores de FALIM están muy motivados. Los empleados afirman que existe unanimidad en el lugar de trabajo

porque participan en actividades sociales de grupo y buscan la ayuda de sus compañeros cuando surgen dificultades.

Romero (2021) en su trabajo de investigación titulada *“El Clima Laboral De La Empresa Mf Motorcenter Huánuco - 2021”*. Busco: Describir el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER”, 2021. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal, encuestándose a 25 personas. Las conclusiones son: El 78% de los representantes de la Mype indicaron que llevan están un tiempo de 1-2 años. El 54% de los representantes indicaron que la empresa lleva 3-5 años en el negocio. El 70% indican que hay entre 3-6 trabajadores. Utilizando métodos de encuesta, las características buenas de la empresa "MF MOTORCENTER" superan a las negativas. Sin embargo, se determinó que el empleado no disponía de recursos suficientes. A pesar de que la colaboración y la comunicación son muy valoradas por los trabajadores, se demostró que las ventajas laborales no se reparten de forma equitativa. Según los empleados, el ambiente de trabajo es muy agradable.

2.2 Bases teorías de la investigación

2.2.1 Bases teóricas

2.2.1.1 Gestión de la calidad

2.2.1.1.1 Definición de la gestión de calidad

Según Pola (2009) menciona que la gestión de la calidad es el “conjunto de actividades destinadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad dentro de una organización” (p. 61).

La gestión de la calidad se refiere a un método de dirigir una empresa que da la misma importancia a la calidad del producto o servicio prestado a los clientes

y a la calidad del servicio prestado a los empleados, siendo estos dos últimos objetivos cruciales para garantizar el éxito de la empresa a largo plazo. (Marketing Publishing, 2007)

Según Figueroa (2017), la gestión de la calidad son las actividades planificadas y metódicas necesarias para ofrecer garantías suficientes de que un bien o un servicio lograra cumplir los criterios de calidad especificados.

2.2.1.1.2 Organización para la calidad

Las estructuras organizativas centradas en la calidad han evolucionado a lo largo del tiempo. Las divisiones de ingeniería de control de calidad aparecieron en la década de 1950. Apareció el director de calidad, encargado de supervisar al inspector jefe, los verificadores y la creación de una nueva división de ingeniería de control de calidad. Todo el edificio estaba situado por debajo del director de producción. A partir de los años 60, el control de calidad dejó de formar parte de producción y pasó a depender directamente del director general. También existía la división de fiabilidad, que se encargaba de cosas como el análisis de fallos, los estudios de fiabilidad, las pruebas de laboratorio, etc. Simplemente, en el lugar de trabajo moderno, el departamento de calidad goza de una autonomía considerable y depende directamente del director general. En muchas empresas, la palabra “garantía de calidad” ha sustituido al antiguo “departamento de calidad”. La calidad ha sustituido a ambas palabras en el uso común.

Según Marketing Publishing (2007) para comprender la noción de calidad integral, es necesario hacer un breve repaso histórico de las fases a través de las cuales las empresas han intentado mejorar la calidad de sus bienes y servicios.

-Primera etapa: Al principio, sólo el usuario final, el cliente o el comprador podían controlar la calidad a posteriori. Los rechazos, devoluciones, quejas, etc. de los clientes servían como confirmación oficial de que estaban satisfechos con la calidad que obtenían. Esta estrategia persistió durante siglos porque, entre otras cosas, la demanda de bienes y servicios era sistemáticamente superior a la oferta, y la propia oferta se mantenía notablemente estable a lo largo del tiempo. El efecto final era que la gente se quedaba con las pocas opciones que tenía para comprar y utilizar. El principal riesgo de esta estrategia original era que los consumidores, usuarios y clientes siempre tenían la opción de cambiar de producto o servicio si el que utilizaban era de baja calidad.

-Segunda etapa: Debido al aumento de la rivalidad nacional y mundial, desde principios de siglo las empresas se preocupan más por proyectar una imagen de calidad superior. Como primer paso, se ideó un método para controlar y gestionar la fabricación hasta que se empaquetaba y se enviaba a los minoristas. Este método permitía a las empresas garantizar que nunca se vendían artículos defectuosos. Sin embargo, este método tenía un importante inconveniente, y era el gasto desorbitado que representaba para las empresas.

-Tercera etapa: Como consecuencia, las empresas innovaron un nuevo método: la supervisión de la producción en tiempo real. Esto les permitía generar chatarra durante la fabricación, de la que podían deshacerse a bajo coste.

-Cuarta etapa: Dado que la calidad de los productos y servicios acabados también dependía de la calidad de las materias primas y otros materiales adquiridos por la organización, el control de calidad de estos insumos era el siguiente paso. La aceleración en esta dirección se produjo con la llegada de la fabricación en serie, que

permitía separar fácilmente las distintas etapas. En ese momento, las técnicas y los procesos estadísticos se situaron a la vanguardia del control de calidad.

Esta es la única manera que tienen las empresas de asegurarse de que van a ofrecer un servicio excepcional que deje a sus usuarios, clientes y consumidores completamente satisfechos. Por ello, las empresas se preocupan por cumplir las normas de calidad en todas las interacciones empresa-mercado.

Según Balagué y Saarti (2014) a partir de los años noventa, la idea de la gestión de la calidad se abrió camino en el sector público. Las reformas de la gestión, la fijación de objetivos y las evaluaciones del rendimiento son ideas tomadas del mundo empresarial. El movimiento de la nueva gestión pública es un buen ejemplo de esta tendencia, ya que introdujo herramientas del sector privado en la esfera pública. En la actual sociedad de resultados y beneficios, la gestión se enfrenta a nuevos obstáculos. Es difícil definir lo que se entiende por un resultado cuando se está tratando de evaluar una biblioteca, y en los últimos años se está realizando un buen número de estudios para ayudar a determinar el valor que aportan las bibliotecas a sus usuarios, a sus instituciones y a la sociedad en general. Las bibliotecas tienen un buen efecto en la vida de sus usuarios, pero es difícil ponerle una cifra, ya que los resultados deben ser mensurables. Esto es especialmente cierto si se tiene en cuenta la importancia del aprendizaje y la generación de nueva información. Las universidades y otras instituciones se están replanteando sus misiones a la luz de las filosofías del mercado y de los mercados, el concepto de universidad que se transforma en un producto, como la ideología académica, la consolidación del aprendizaje y el rol de conservadora de los valores culturales. La evaluación se ha ido instaurando y es y será un proceso continuo, de manera que las universidades y sus bibliotecas están bajo un control cada

vez más estricto. A lo largo de las dos últimas décadas, la gestión de la calidad ha sido una prioridad para muchas bibliotecas; sin embargo, el ritmo se ha acelerado últimamente como consecuencia de la necesidad de demostrar la eficacia de los programas bibliotecarios para poder competir por la financiación. El personal bibliotecario tiene que ser adaptable, dedicarse a la formación continua y estar bien cualificado si quiere tener éxito a la hora de conseguir los fondos necesarios para prestar servicios competitivos y realizar evaluaciones basadas en datos. En pocas palabras, se nos pide que prestemos más servicios y de mayor calidad con menos personal y menos fondos. Pero también conviene ser crítico con la retórica de la evaluación. Hay un gran número de instrumentos, conceptos y valores en uso y existe una tendencia a que las modas de gestión empresarial sean populares durante un tiempo y luego se desvanezcan en el olvido siendo reemplazadas por un nuevo modelo.

2.2.1.1.3 Enfoques de la calidad

La consultoría, la normalización y la modelización son los tres métodos más utilizados por las empresas para crear sistemas de gestión de la calidad. Los especialistas en calidad ofrecen a las instituciones ideas, metodologías e instrumentos tecnológicos que pueden implantarse con la ayuda de consultores. Al adoptar una estrategia de normalización, una empresa puede querer adherirse a normas establecidas por organismos como ISO 9001. El método del modelo está reconocido con varios nombres en distintas zonas del globo, como el Premio Baldrige en EE.UU., el Premio Deming en Japón, el Premio Europeo de la Calidad en la UE (que emplea el modelo de excelencia EFQM) y el Premio Iberoamericano de la Calidad. También existen premios a la calidad a nivel nacional en varias naciones. Aunque existen distinciones entre estos métodos, todos tienen un objetivo similar: facilitar la implantación de la

gestión de la calidad total en una empresa (TQM). La filosofía de la TQM se basa esencialmente en acercarse a los clientes, identificar sus necesidades y suministrar los productos que cubran esas necesidades. En este sentido, los tres enfoques son complementarios, no excluyentes. Todos ellos atribuyen una importancia fundamental a los procesos y usar ISO 9001 es un excelente paso hacia la aplicación de otras iniciativas más integrales. Por lo tanto, la introducción de la norma ISO 9001 es una opción para enfocar la gestión de la calidad en una organización, pero no es la única alternativa: hay otros instrumentos que también pueden asegurar el logro de la calidad. Obviamente, la primera decisión que deberá tomarse será decidir qué sistema se adaptará mejor a nuestra biblioteca. Hay varios factores que pueden influir en esta decisión, por ejemplo, el método empleado por la organización de la que depende la biblioteca, el know-how (conjunto de conocimientos y prácticas) existente en la propia biblioteca y los recursos que se pueden asignar para el proceso de construcción del SGC.

2.2.1.1.4 Diseño y ejecución de los procesos

La creciente internacionalización y tecnificación de las empresas ha provocado una gran presión para desarrollar nuevas formas de mejorar o mantener los beneficios económicos anteriores. Esto también supone una carga para los directivos responsables del diseño de estrategias de éxito utilizando las formas tradicionales que abundan en la bibliografía como gestión, estrategia y planificación estratégica (Arturo, 2014).

a) Planificación

La planificación es un procedimiento metódico en el que se identifica una necesidad y luego se definen los medios más eficaces para abordarla dentro de un

marco estratégico que define prioridades y establece directrices operativas (Pola, 2009).

La planificación, a menudo conocida como programación o planificación, es el proceso de examinar la situación existente (dónde estamos), formular objetivos (adónde queremos ir) y especificar las estrategias necesarios para alcanzar los objetivos establecidos (Perez, 2017).

Con la debida planificación, una empresa puede desempeñar un papel activo en la configuración de su propio futuro y tomar decisiones que repercutan directamente en su destino (Arturo, 2014).

b) Organización

Una organización “es una estructura social formada por un conjunto de individuos que trabajan por un objetivo común en un tiempo, un lugar y una cultura definidos. Toda organización tiene normas, objetivos y ejes que ayudan a conseguir su propósito” (Pola, 2009).

Pretenden alcanzar metas u objetivos con la ayuda de personas, habilidades humanas u otros rasgos análogos. “Son entidades sociales que permiten la asociación de personas que interactúan para contribuir a la consecución de determinadas metas y objetivos a través de sus experiencias y relaciones” (Roldan, 2016).

c) Dirección y control

El control es evitar “anomalías y corregir todo aquello que impida la productividad y eficacia del sistema, como los procedimientos de control de calidad. En economía, el Estado utiliza el control de cambios para regular la circulación de divisas dentro de un país” (Pola, 2009).

La tercera función es la dirección, después de la planificación y la organización. Una vez establecidas la planificación y la estructura, lo único que queda por hacer es poner las cosas en marcha. Esta es la responsabilidad de la dirección: hacer que la empresa funcione y prospere. “La gestión se refiere al proceso de poner las cosas en marcha y tiene mucho que ver con las personas: está íntimamente relacionada con la gestión de los recursos humanos de la empresa” (Galvez, 2019).

2.2.1.1.5 Ventajas competitivas

El término “ventaja competitiva” se refiere a cualquier cualidad única que dé a una empresa, nación o persona una ventaja en el mercado. Es decir, todo aquello que pueda utilizarse como ventaja estratégica.

Múltiples factores contribuyen a la ventaja comparativa. Por ejemplo, el acceso ventajoso a recursos naturales (como minerales de alta calidad o fuentes de energía baratas), una mano de obra altamente cualificada, la ubicación geográfica o las altas barreras de entrada, que pueden verse reforzadas por tener un producto difícil de imitar o una marca fuerte. (Sevilla, 2016).

a) Tecnología

Con el tiempo, la tecnología ha ido reduciendo los obstáculos para hacer negocios, aumentando los ingresos, mejorando las operaciones e introduciendo nuevas herramientas en las empresas.

Hoy, sin embargo, el uso de la tecnología ha dejado de ser un lujo o una inversión para convertirse en una necesidad que permite tanto a las grandes como a las pequeñas empresas seguir siendo competitivas en los mercados nacionales e internacionales. (Tinedo, 2018).

b) Diferenciación de productos

La calidad, el color, el tamaño, el servicio posventa, la atención especializada, la ubicación, la familiaridad con la marca y el lujo pueden servir para diferenciar unos productos de otros. La diferenciación del producto, por su parte, se refiere a cualquier aspecto de un producto o servicio que lo distinga de la competencia (Roldan, 2016).

c) Coste

En pocas palabras, los gastos de una empresa son los fondos que necesita para crear un producto o prestar un servicio, comercializar y vender ese producto o servicio y, con suerte, obtener beneficios. En este enfoque, el precio total contabiliza cada dólar gastado en el proyecto (Sanchez y Pintado, 2009).

2.2.1.2 Clima laboral

2.2.1.2.1 Definición del clima laboral

El clima laboral es “una combinación de ideas, emociones y rutinas en un ambiente, que se mueven en todas direcciones; cuando estos elementos van en paralelo, pero en direcciones opuestas, chocan, provocando conflictos en las interacciones interpersonales” (Pérez, 2016).

Según Katz y Kahn (1989), “Cada empresa u otro grupo crea su propia ambiente o cultura. Los valores y convenciones del sector formal y la forma en que los entiende el sector informal conforman lo que se conoce como cultura o clima laboral”.

También es un reflejo de los propios procedimientos de trabajo de la organización, del entorno de comunicación y de la forma en que se ejerce el liderazgo en el lugar de trabajo, así como de los retos externos e internos a los que se ha enfrentado a lo largo de los años.

Según Triginé y Gan (2012) por razones evidentes, “El clima laboral es un indicador básico de la salud de la empresa, y en él influyen diversos factores, como las

normas internas de funcionamiento, los estilos de gestión dirigido por la dirección de líderes, y las remuneraciones”

a) Normas internas: “Se trata de una norma creada por la empresa que establece las circunstancias a las que deben atenerse todos los empleados. En otras palabras, en este documento los empresarios expondrán los requisitos o normas de la empresa” (Triginé y Gan, 2012).

b) Dirección de líderes: “Es el proceso de guiar, dirigir y regular el trabajo de un grupo de empleados dentro de una empresa hacia un conjunto de objetivos compartidos” (Triginé y Gan, 2012).

c) Remuneraciones: “Es el pago o recompensa que recibe una persona por su trabajo u oficio, que se realiza de acuerdo a un contrato de trabajo a cambio de un servicio o tarea realizados” (Triginé y Gan, 2012).

2.2.1.2.2 Teoría sobre el clima laboral de McGregor

El libro del autor, “El lado humano de la empresa”, profundiza en las ideas que rodean el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo y expone dos modelos que él denomina “teoría X” y “teoría Y”; sin embargo, en aras de esta investigación, sólo nos referiremos a la “teoría Y” y a sus explicaciones. Según este punto de vista, las personas necesitan no sólo la aceptación de responsabilidades, sino también la provisión de circunstancias favorables para poner en su trabajo el mismo nivel de esfuerzo natural, mental y físico que en su juego. Según este punto de vista, la integración puede lograrse si una empresa fomenta un ambiente propicio para el crecimiento profesional y personal de cada empleado, así como para la consecución de sus propios objetivos individuales (Moreira, 2018).

2.2.1.2.3 Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones del clima laboral son los siguientes:

a) Autonomía: “El grado en que se anima a los trabajadores a tomar la iniciativa y actuar con independencia de la dirección, así como la confianza con la que sienten que pueden tomar decisiones y abordar problemas sin la supervisión constante de los superiores” (Bordas, 2016).

b) Cooperación y apoyo: “En qué medida los miembros se sienten rodeados de una comunidad positiva en la que se les valora y se les anima a crecer profesionalmente” (Bordas, 2016).

c) Reconocimiento: “Grado de satisfacción de los trabajadores con el reconocimiento que reciben por sus esfuerzos y contribuciones” (Bordas, 2016).

d) Organización y estructura: “El grado en que los miembros del equipo creen que sus procedimientos de trabajo están bien gestionados, son ágiles y transparentes, sin barreras organizativas indebidas ni obstáculos burocráticos” (Bordas, 2016).

e) Innovación: “Percepción de apertura a nuevas ideas, técnicas y procesos, así como a la creatividad y el cambio en general, y disposición a asumir riesgos, según la opinión de los miembros del grupo” (Bordas, 2016).

f) Transparencia y equidad: “Percepción de claridad, imparcialidad y coherencia en los métodos y normas de la organización, en particular en lo que se refiere a las evaluaciones de los empleados sobre su rendimiento en el trabajo y sus posibilidades de ascenso” (Bordas, 2016).

g) Motivación: “Percepción en la que empresa recompensa y reconoce el alto rendimiento y la producción excepcional de sus trabajadores, lo que a su vez inspira a los trabajadores a desempeñar más su trabajo” (Bordas, 2016).

h) Liderazgo: “La credibilidad de la gestión y el liderazgo se mide por la eficacia con que sus acciones e interacciones con el personal son recibidas por sus supervisadores” (Bordas, 2016).

2.2.1.2.4 Estructura del clima laboral

Para Pérez (2016) el clima laboral “se basa en las acciones de las personas, la ausencia de cualquiera de sus cuatro pilares fundamentales la desestabilizará, dando lugar a los problemas habituales del mundo moderno”.

a) Confianza: “Confiar en nuestros compañeros, en nuestro equipo de trabajo, en nuestros superiores permite que el trabajo sea más eficiente y productivo” (Pérez, 2016).

b) Comunicación: Puesto que las palabras son todo lo que tenemos para darnos a conocer, debemos elegir las siempre con cuidado para garantizar un resultado favorable en nuestras interacciones con los demás (Pérez, 2016).

c) Disciplina: “Los trabajadores muy productivos suelen adquirir el hábito de dar ejemplo cambiando ellos mismos antes de intentar convencer a los demás de que hagan lo mismo” (Pérez, 2016).

d) Respeto: “El respeto es la cualidad más rara en las personas, sobre todo a medida que envejecen. Es el factor más significativo a la hora de crear un entorno de trabajo positivo o negativo, y mejora la confianza y las conexiones interpersonales” (Pérez, 2016).

2.2.1.2.5 Factores que influyen en el clima laboral

a) Discrepancias: “Algunas o todas estas diferencias están presentes en todas las empresas y, si no se reconocen y respetan, pueden crear un ambiente de trabajo desagradable y poco favorable” (Pérez, 2016).

b) El ego: Dentro de una empresa uno de los factores que influyen en el clima laboral es el ego de los trabajadores, quien desea controlar cada paso del trabajo para sentirse satisfecho.

2.2.1.2.6 Relación del clima laboral con otras variables

a) Motivación

La motivación puede describirse como el deseo de las personas de esforzarse en los objetivos de la organización, satisfaciendo al mismo tiempo sus propias necesidades. Es importante en los empleados de una empresa porque darán lo mejor de sí mismos por los objetivos organizativos y personales, ofreciendo ideas nuevas y originales a la empresa.

b) Liderazgo

El liderazgo se manifiesta cuando la alta dirección invierte y ayuda activamente a establecer líneas de comunicación eficaces y asigna recursos suficientes para que los empleados puedan crecer en sus funciones.

c) Comunicación

La comunicación en una empresa debe ser a través de un sistema abierto, lo que significa que no debe estar constreñida por la estructura jerárquica del nivel descendente, sino horizontal; por tanto, los empleados estarán al tanto de los objetivos, requisitos y logros de la empresa. (Pilligua y Arteaga, 2019)

d) Satisfacción laboral

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. (Pilligua y Arteaga, 2019)

2.2.1.3 Micro y pequeñas empresas

Según el artículo N°2 de la Ley N°28015 especifica las Mypes: “son unidades económicas formadas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de estructura o gestión empresarial, para extraer, transformar, producir, vender o prestar servicios”.

Es esencial tener en cuenta que “la microempresa no especialmente necesita ser constituido como persona jurídica, sino también puede ser constituido como persona natural con negocio. No obstante, puede adoptar de la EIRL o cualquiera de las demás formas jurídicas societarias” (Congreso de la República, 2018).

Según la ley, una empresa se considera microempresa “cuando tenga de 1 a 10 trabajadores y que sus ventas anuales sean menores a 150 UIT. Se consideran pequeñas empresas las que tienen de 1 a 1000 trabajadores y que sus ingresos anuales sean menores a 1700 UIT” (Congreso de la República, 2018).

Enfoque estadístico en las Mype

a) Estadística económica de las Mype

Para calcular el número total de empresas Mype en el país, se estima a través de la ENAHO, realizada y publicada por el INEI. El cálculo del número total de las Mype se realiza a partir de la información brindada por la ENAHO del año 2010.

Para estimar el número total de microempresas y pequeñas empresas, el número de conductores de unidades económicas se determina contabilizando el número de empresarios y trabajadores autónomos que emplean a uno o más trabajadores familiares no remunerados (TFNR) o que declaran explotar una empresa como actividad principal. Se clasifican como microempresas o pequeñas empresas en función del número de empleados (asalariados y trabajadores familiares no remunerados).

A partir de allí, podemos estimar cuántas empresas formales existen, las cuales definimos como empresas que han sido formalmente constituidas y registradas ante la SUNAT. Por lo tanto, el número de MYPE informales se puede hallar restando las MYPE formales del total de MYPE previstas. Asumiendo este criterio, la informalidad de las MYPE en 2010 fue de 68,1%, 9,5% menos que en 2004. Las MYPE representan el 97,8% del total de empresas formales, mientras que sólo el 2,2% están clasificadas como medianas o grandes. El crecimiento del número de empresas ha sido del 27% comparando el número de empresas totales del 2010 con respecto al 2004. Sin embargo, el crecimiento de las empresas formales es del 81%, eso refleja los resultados de los esfuerzos del Estado para formalizar las empresas del país.

De acuerdo a la encuesta ENAHO en el 2010 en la Mype se emplearon el 62% del total de la PEA, siendo el aporte de la microempresa el 53%. Es decir, más de la mitad del empleo en el país es generado por la Mype por lo que es importante ayudar a su desarrollo.

Para la empresa formal se tienen las remuneraciones mensuales promedio por categoría, en ella se observa que el sueldo promedio de los obreros de la microempresa es mayor que el de la pequeña empresa, ello se puede deber al nivel de estabilidad que

ofrece la pequeña con respecto a la microempresa. El sueldo promedio de la Mype en el año 2010 fue de 308 dólares americanos para los obreros, para los empleados de 464 dólares americanos y para el nivel ejecutivo el sueldo promedio fue de 1791 dólares americanos. En Perú el 52% de las Mype formales se encuentran concentradas en el departamento de Lima y Callao y el 80% se encuentra en 8 departamentos de los 24 que tiene el país. El 47% de las Mype pertenecen al sector Comercio y el 37% al sector industria.

Según el informe del fondo de garantías para las pequeñas y medianas empresas (FOGAPI), el número de empresas exportadoras ha tenido un crecimiento del 40% desde 2003 a 2007. El porcentaje de Mype exportadoras con respecto al total de empresas exportadoras es del 67%, es decir, de cada 10 empresas exportadoras aproximadamente 6 son Mype. Cabe destacar que el Estado ofrece a través de PROMPERU capacitaciones para los exportadores dentro de un programa llamado miércoles del exportador, el cual tiene como propósito ofrecer información sobre los servicios que brinda la institución, así como fortalecer la cultura exportadora de los participantes.

2.2.2 Bases conceptuales

Calidad

“Una calidad es un rasgo intrínseco a cualquier elemento y es lo que permite compararlo con otros elementos de la misma especie” (Martínez, 2010).

Gestión

“Se refiere a la serie coordinada de pasos y esfuerzos que se llevan a cabo con la intención de alcanzar un determinado objetivo” (Westreicher, 2020).

Micro y pequeñas empresas (Mypes)

Es una empresa que emplea a menos de 500 personas y cuyos ingresos anuales no superan los 2 millones de dólares. Puede ser una empresa unipersonal, una sociedad colectiva, una EIRL o cualquier otro tipo de entidad jurídica.

Unidad Impositiva Tributaria (UIT)

“Importe de referencia utilizado en las normas fiscales para preservar la coherencia de los valores de las bases imponibles, las deducciones, las restricciones de asignación y otras características de los impuestos que el legislador considera prácticas” (BCRP, 2011).

Clima

“El clima es un constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas” (Toro, 2009, p. 72)

Producto Bruto Interno (PBI)

“El término “Producto Interior Bruto” se utiliza para describir el valor monetario total de la producción de un país en un determinado periodo de tiempo, a menudo un trimestre o un año” (BCRP, s.f.).

Hostal

“Son aquellos alojamientos que ocupan toda la estructura que brindan servicios de hospedaje a cambio de un costo a las personas, turistas, visitantes, etc. Los albergues que deseen ser clasificados como alojamientos de una a tres estrellas deberán cumplir los requisitos expuestos en estas normas” (MINCETUR, 2018).

Marketing

Es la acción de diseñar, promover, entregar y modificar ofertas que beneficien a consumidores, clientes, socios y a la sociedad. Es decir, se refiere a un conjunto de métodos utilizados para aumentar el interés por un producto o servicio entre un determinado grupo demográfico de compradores.

Instituto Nacional de Estadística (INEI)

“Es una órgano independiente sujeta a la dirección del presidente del Consejo de ministros que goza de la protección del derecho público interno y de capacidad de decisión en sus operaciones técnicas y de gestión” (INEI, s.f.).

III. Hipótesis

Los estudios cuantitativos formulan hipótesis, donde la metodología señala que su ámbito será correlacional o explicativo; los estudios de ámbito descriptivo, sólo pretenden explicar un número o un hecho, entonces no se elaboran hipótesis (Hernández et al., 2014).

Entonces, en la investigación “Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023” no se elaboró hipótesis ya que el nivel de investigación fue descriptivo.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 El tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo porque los datos recolectados de la encuesta se procesaron transformándola en una data, así mismo se plasmó teorías sobre el clima laboral para la gestión de la calidad en la Mype, Sol y Luna.

“Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p. 4).

4.1.2 Nivel de la investigación de las tesis

La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que describió las características y cualidades de las variables de estudio: Gestión de la calidad para el clima laboral en la Mype, Sol y Luna.

Al respecto Arias (2012), menciona que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, con el fin de establecer su comportamiento, así mismo lo clasifica en correlacional siendo su finalidad determinar el grado de relación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 24-25).

4.1.3 Diseño de la investigación

El diseño del proyecto es una investigación no experimental transversales ya que carece de manipulación de variable, es decir que se va observar el problema a su contexto natural que ya ha sido sucedido en varios hechos que se van a estudiar.

Transversal: Los estudios transversales “son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir

variables y analizar su comportamiento en un momento dado” (Rodríguez y Pérez, 2007, p. 37).

No experimental: “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al., 2014, p. 152).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Según Arias (2012), “la población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

La población de la investigación estuvo constituida por 3 personas: El dueño y 2 administrativos del hostel Sol y Luna del distrito de Amarilis. Es decir, para la variable gestión de la calidad y el clima laboral se necesitó la apreciación del personal administrativo y el dueño, por lo tanto, la población fue finita ya que se conoció la cantidad exacta del personal administrativo que labora en la empresa.

4.2.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población total que debe reflejar de forma fiable el conjunto en cuanto a sus características. El muestreo no probabilístico, se define como una técnica de selección en la que se desconoce la probabilidad de elegir y puede seleccionarse a conveniencia en diversas condiciones. También se habla de la muestra censal, que permite a los investigadores ocuparse de la población completa (Vara, 2010).

Por lo tanto, la presente investigación utilizó el muestreo no probabilístico de tipo censal, porque se conformó del 100% de la población representada por 3 personas: El dueño y 2 administrativos que toman decisiones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral dentro del Hostal Sol y Luna del distrito de Amarilis.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Representantes de la Micro y pequeña empresa	Son las personas encargadas de dirigir, administrar o gestionar los recursos tanto materiales como humanos dentro de las micro y pequeñas empresas (Pérez, 2016).	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son la edad, género, grado de instrucción, cargo y tiempo en el cargo que van a influir directa o indirectamente en la toma de decisiones.	Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Edad	Ordinal	Dueño y administrativos
				Género	Nominal	
				Grado de instrucción	Ordinal	
				Cargo que desempeña	Nominal	
				Tiempo que desempeña en el cargo	Ordinal	
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 (Tello, 2014).	La Mypes son unidades económicas que tienen características, como los años de permanencia en el mercado, tienen una cantidad pequeña de trabajadores, muchas veces existe una relación familiar con los trabajadores pero con un objetivo de existencia.	Características de la micro y pequeña empresa	Tiempo de permanencia de la micro empresa en el rubro	Razón	Dueño y administrativos
				Cantidad de trabajadores		
				Vínculo con los trabajadores	Nominal	
				Objetivo de creación		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad es el “conjunto de actividades destinadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad dentro de una organización” (Pola, 2009).	La gestión de la calidad son las actividades planificadas y metódicas necesarias para ofrecer garantías suficientes de que un bien o un servicio lograra cumplir los criterios de calidad especificados.	Planificación	Identificación del problema.	¿Se identifican los problemas laborales?	Dueño y administrativos	Likert
				Soluciones y estrategias.	¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?		
				Determinar las acciones.	¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?		
			Organización	Trabajo coordinado.	¿Emplean el trabajo coordinado?		
				Objetivos y metas.	¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?		
				Recursos.	¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?		
			Control	Verificación.	¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?		
				Productividad.	¿La productividad es acorde las metas?		
				Cumplimiento de los objetivos.	¿Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos?		
Clima laboral	“El clima laboral es un indicador básico de la salud de la empresa, y en él influyen diversos factores, como las normas internas de funcionamiento, los estilos de gestión dirigido por la dirección de líderes, las remuneraciones ” (Triginé y Gan, 2012).	El clima laboral es el entorno psicológico, organizativo y humano en el que tienen lugar las interacciones laborales. Este ambiente ayuda a establecer un entorno laboral particular que puede entusiasmar a las personas o influir en la forma en que realizan su trabajo.	Normas internas	Salud en el trabajo.	¿Se prioriza la salud en el trabajo?	Dueño y administrativos	Likert
				Horas laborables.	¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?		
				Descansos semanales	¿Brindan descansos semanales?		
			Dirección de líderes	Liderazgo.	¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?		
				Objetivos.	¿Se trabaja en base a objetivos?		
			Remuneraciones	Planilla.	¿Todos los trabajadores están en planilla?		
				Beneficios Sociales.	¿Cuentan con beneficios Sociales?		
Horas extras.	¿Las horas extras son remuneradas?						

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para la medición de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, lo cual consistió en recolectar datos por medio de preguntas, elaborados de acuerdo a los indicadores de cada dimensión y de cada variable, respaldado por las bases teóricas, que finalmente sirvió para conocer el comportamiento de las variables en la muestra de estudio.

Según Arias (2012), “la encuesta es una técnica que pretende obtener información suministrado de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 55).

4.4.2 Instrumentos

En la investigación para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto por 17 ítems en la escala de Likert y fueron elaborados de acuerdo a los indicadores de cada variable, seguidamente fue dirigido a 3 personas: El dueño y 2 administrativos que toman decisiones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral dentro del hostel Sol y Luna del distrito de Amarilis. Finalmente, con los resultados se conoció la realidad del comportamiento de las variables que permitió formular la discusión de resultados para llegar a las conclusiones que fueron de vital importancia para proponer mejoras.

Según Arias (2012):

Los instrumentos se acogen a una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p. 56)

4.5 Plan de análisis

Los datos obtenidos de la encuesta se procesaron mediante el programa Microsoft Excel de donde se obtuvo los resultados mediante tablas y figuras que corresponden a las preguntas planteadas, respondiendo a las variables de la investigación: “gestión de la calidad y clima laboral”; así mismo, los resultados se analizaron teniendo en cuenta las bases teóricas y antecedentes; y, por último, se elaborara las conclusiones y recomendaciones.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CLIMA LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO HOSTAL, SOL Y LUNA, DISTRITO AMARILIS, 2023”.

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023?	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar las principales características de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p> <p>b) Determinar las principales características de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p> <p>c) Describir las principales características de la gestión de la calidad en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p> <p>d) Describir las principales características del clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p> <p>e) Elaborar una propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de la calidad</p>	<p>Los estudios cuantitativos aplican hipótesis, cuando la investigación es de diseño correlacional o nivel explicativo; los estudios de ámbito descriptivo, sólo pretenden explicar un fenómeno o un hecho, entonces no se elaboran hipótesis (Hernández et al., 2014).</p> <p>Entonces, en la investigación “Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023” no se elaborará hipótesis ya que el nivel de la investigación fue descriptivo.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Transversal</p> <p>No experimental</p>	<p>Población</p> <p>3 personas: El dueño y 2 administrativos del hostel Sol y Luna del distrito de Amarilis.</p> <p>Muestra</p> <p>No probabilístico de tipo censal, porque se conformó del 100% de la población representada por 3 personas: El dueño y 2 administrativos que toman decisiones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>: Cuestionario</p>
		<p>Variable 2</p> <p>Clima laboral</p>				

4.7 Principios éticos

En la investigación se aplicó los principios éticos que rige de acuerdo al **Código de Ética para la Investigación de la ULADECH**, versión 003, el cual fue autorizado por el CUR N° 0916-2020-CU-ULADECH Universidad Católica el 29 de octubre de 2020.

a. Protección a las personas: En cualquier estudio, la persona es el sujeto previsto, no el instrumento; como tal, exige un nivel de protección proporcional al riesgo asumido y a la probabilidad de obtener beneficios.

En la investigación con seres humanos hay que preservar la dignidad humana, la singularidad, la variedad, la privacidad y la confidencialidad. Esta idea exige no sólo que los participantes en la investigación se comprometan voluntariamente y estén bien informados, sino también que se protejan satisfactoriamente sus derechos fundamentales, sobre todo si se encuentran en una situación vulnerable.

b. Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que participaron en una investigación tienen derecho a ser plenamente informadas de los objetivos y metas del estudio, así como la oportunidad de participar libremente.

En cada estudio, los participantes en la investigación o los propietarios de los datos deben firmar una declaración de intenciones informada, inequívoca, libre y precisa que autorice el uso de su información de acuerdo con los objetivos especificados del proyecto.

c. Beneficencia no maleficencia: Debe garantizarse la seguridad de los participantes. En este sentido, el investigador debe atenerse a las normas generales de no dañar, minimizar cualquier impacto perjudicial y maximizar las ventajas.

d. Justicia: la investigadora debe hacer uso de una sana discreción y evitar prácticas desleales debidas a prejuicios, insuficiencias o falta de experiencia. Todos los participantes en el estudio deben tener acceso a los resultados por una cuestión de equidad y justicia. Además, el investigador debe proporcionar a los participantes un trato equitativo a lo largo de la metodología, los procesos y los servicios del estudio.

e. Integridad científica: La integridad debe influir no sólo en el trabajo científico de un investigador, sino también en sus actividades educativas y su conducta profesional. Cuando los posibles riesgos, daños y ventajas que puedan afectar a las personas que participan en un proyecto de investigación se reconocen y revelan de acuerdo con las normas éticas de la profesión del investigador, la integridad de éste adquiere una importancia especial. Del mismo modo, la integridad científica debe preservarse al revelar cualquier posible conflicto de intereses que pueda influir en la realización de la investigación o en la difusión de los resultados del estudio.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.

Edad	N	%
18 – 28 años	2	66.70
29 – 49 años	0	0.00
50 a más años	1	33.30
Total	3	100.00
Genero		
Masculino	3	100.00
Femenino	0	0.00
Total	3	100.00
Grado de Instrucción		
Superior universitario	1	33.30
Superior no universitario	2	66.70
Educación básica	0	0.00
Sin instrucción	0	0.00
Total	3	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño (a)	1	33.30
Administrador	2	66.70
Total	3	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 – 2 años	2	66.70
3 – 4 años	0	0.00
5 a más años	1	33.30
Total	3	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, 2023.

Tabla 2. Características de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.

Tiempo de permanencia	N	%
0 – 3 años	1	33.30
4 – 6 años	2	66.70
7 a más años	0	0.00
Total	3	100.00
Cantidad de trabajadores		
1 – 3 trabajadores	0	0.00
4 – 6 trabajadores	2	66.70
7 a más trabajadores	1	33.30
Total	3	100.00
Vínculo con los trabajadores		
Familiares	0	0.00
No familiares	3	100.00
Total	3	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	3	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	3	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, 2023.

Tabla 3. Características de la gestión de la calidad en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.

Gestión de la calidad		
	N	%
¿Se identifican los problemas laborales?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	33.30
Algunas veces	2	66.70
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	33.30
Algunas veces	2	66.70
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Emplean el trabajo coordinado?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	66.70
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa

¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	3	100.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿La productividad es acorde las metas?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, 2023.

Tabla 4. Características del clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.

Clima Laboral		
	N	%
¿Se prioriza la salud en el trabajo?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Brindan descansos semanales?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	66.70
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	33.30
Algunas veces	2	66.70
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
¿Se trabaja en base a objetivos?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00

¿Todos los trabajadores están en planilla?		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00

¿Cuentan con beneficios Sociales?	n	%
<hr/>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	33.30
Muy pocas veces	2	66.70
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
<hr/>		

¿Las horas extras son remuneradas?		
<hr/>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	33.30
Algunas veces	2	66.70
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	3	100.00
<hr/>		

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, 2023.

Tabla 5. Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023.

Indicadores	Problema	Propuesta de mejora	Presupuesto	Responsable
Identificación del problema.	No identifican el problema presente.	Realizar capacitaciones a los trabajadores y administradores sobre las formas de identificar un problema.	S/. 500.00	Propietario
Soluciones y estrategias.	No son eficientes las soluciones y estrategias.	Realizar capacitaciones a los trabajadores y administradores para plantear soluciones y estrategias eficientes.	S/. 500.00	Propietario
Objetivos y metas.	Incumplimiento de objetivos y metas.	Solicitar a los administradores que realicen controles para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.	S/. 100.00	Administrador
Productividad.	Poca productividad.	Realizar capacitaciones a los trabajadores para mejorar la productividad de ellos.	S/. 500.00	Personal
Horas laborables.	Demasiadas horas laborales.	Establecer la cantidad de horas laborales de acuerdo a los reglamentos y el pago que se realiza a los trabajadores.	S/. 100.00	Propietario
Liderazgo.	Ineficiente liderazgo.	Realizar capacitaciones a los trabajadores para desarrollar el liderazgo en ellos.	S/. 500.00	Propietario
Planilla.	No existe planilla de trabajadores.	Colocar a todos los trabajadores de tiempo completo o parcial en planilla para que estos puedan tener beneficios.	S/. 100.00	Propietario

Nota. Propuesta de mejora realizada por la autora.

5.2 Análisis de resultados

Con respecto al objetivo 1.

Características de los representantes de la Micro y pequeña empresa

Edad de los representantes

En la tabla 1, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna tienen entre 18 – 28 años de edad. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Aragón (2020) quien menciona que el 60% de los representantes de la empresa están en un promedio de edad entre 21-31 años. Asu ve se asemeja con lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 80% de los representantes de las Mypes tienen una edad entre 20 a 30 años de edad. Ramos y Tapia (2020) menciona que el 73% de los representantes de las Mypes tienen una edad entre 18-32. Por otro lado, los resultados contrastan con lo obtenido por Salvador (2019), quien menciona que el 72% de los representantes de la Micro y pequeña empresa tienen una edad entre 31 a 50 años.

Genero de los representantes

En la tabla 1, se evidencia que el 100% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna son de sexo masculino. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 67% de los representantes de la Micro y pequeña empresa son de sexo masculino. Asu ves se asemeja a lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) quien menciona que El 90% de los representantes son de sexo masculino. Por otro lado, Aragón (2020) menciona que el 58% de los representantes son de sexo femenino.

Grado de instrucción de los representantes

En la tabla 1, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna cuentan con el grado de instrucción “superior no universitario”. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Aragón (2020) menciona que el 60% de los representantes no culminaron sus estudios universitarios. Asu vez a lo obtenido por el Salvador (2019) quien menciona que el 54% de los representantes tienen una instrucción no universitario. Por otro lado, León (2018) menciona que el 54% de los representantes mencionan que culminaron la universidad satisfactoriamente.

Cargo que desempeña los representantes

En la tabla, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna son administradores. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas son administradores de la empresa. Asu ves lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) menciona que el 60% de los representantes son administradores. Diaz (2020) menciona que el 61% de los representantes de la empresa son administradores.

Tiempo que desempeña los representantes

En la tabla 1, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna llevan de 0 a 2 años desempeñándose en el rubro hostel. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Diaz (2020) quien menciona que el 54% de los representantes mencionan que llevan trabajando en el empresa la empresa 0-3 años. Asu vez Romero (2021) quien menciona que el 78% de los representantes de la Mype indicaron que llevan están un tiempo de 1-2 años. Por otro el resultado difiere con lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 72% de los representantes trabajan de 4 a6 años en la empresa. Asu vez León (2018)

menciona que el 60% de los representantes indicaron que llevan trabajando más de 5 años dentro de la empresa.

Con respecto al objetivo 2.

Características de la Micro y pequeña empresa rubro hostel.

Tiempo de permanencia de la Micro y pequeña empresa rubro hostel

En la tabla 2, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que el tiempo de permanencia de la micro empresa es de 4-6 años. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Aragón (2020) quien menciona que los representantes de la empresa llevan en el mercado un tiempo de 3-6 años. Asu ves Salvador (2019) menciona que el 70% de los representantes de la empresa llevan en el mercado un tiempo de 2-4 años. León (2018) menciona que el 65% indicaron que la empresa lleva en funcionamiento de 3-5 años. Finalmente, Romero (2021) quien menciona que el 54% de los representantes indicaron que la empresa lleva 3-5 años en el negocio.

Cantidad de trabajadores de la Micro y pequeña empresa rubro hostel

En la tabla 2, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que existe de 4 – 6 trabajadores. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Romero (2021) quien menciona que el 70% indican que hay entre 3-6 trabajadores. Asu ves Salvador (2019) menciona que el 54% indica que actualmente hay 3-6 trabajadores en la empresa.

Vínculo con los trabajadores de la Micro y pequeña empresa rubro hostel

En la tabla 2, se evidencia que el 100.00% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que los trabajadores tienen un vínculo no familiar con los representantes de la empresa. Este resultado se asemeja a lo

obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 72% de los representantes indican que los trabajadores tienen el vínculo de no familiares. Asu ves León (2018) menciona que el 65% de los representantes indicaron que los trabajadores no tienen ningún vínculo familiar

Objetivo de creación de la Micro y pequeña empresa rubro hostel

En la tabla 2, se evidencia que el 100.00% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que el objetivo de la empresa es generar ganancias. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) quien menciona que el 90% de los representantes mencionaron que la empresa tiene como objetivo generar ingresos. Asu ves Salvador (2019) menciona que el 100% de los representantes mencionaron que la empresa tiene como objetivo generar ingresos.

Con respecto al objetivo 3.

Características de la gestión de la calidad en la Micro y pequeña empresa rubro hostel.

¿Se identifican los problemas laborales?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que algunas veces se identifica los problemas laborales. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) menciona que el 56% indican que no siempre identifican los problemas dentro de la empresa. Asu ves León (2018) quien menciona que el 67% indicaron que los no logran identificar el problema en el menor tiempo posible. Por otro lado, este resultado difiere de lo obtenido con Diaz (2020) quien menciona que el 58% de los representantes mencionan que siempre identifican los problemas presentes en la empresa.

¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 63% indicaron que no siempre plantean para mejorar el clima laboral de los trabajadores. Por otro lado, el resultado difiere a lo obtenido por Aragón (2020) quien menciona que el ambiente de trabajo es favorable en cuanto al planteamiento de estrategias y soluciones para los problemas presentes en la empresa.

¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que algunas veces se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 54% indicaron que no siempre solucionan los problemas de la empresa en un periodo corto de tiempo. Asu ves Diaz (2020) menciona que el 76% de los representantes menciona que los problemas algunas veces son resultas en el menor tiempo posible.

¿Emplean el trabajo coordinado?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que casi siempre emplean el trabajo coordinado. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Taipe (2022) quien menciona que el 54% de los representante indicaron que los trabajadores realizar sus labores de forma coordinada con sus demás compañeros. Asu ves Diaz (2020) quien menciona que el 51% de los representantes mencionan que los trabajadores realizan su actividades de manera coordinada.

¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces los trabajos se realizan en base objetivos y metas. Este resultado difiere a lo obtenido por Taipe (2022) quien menciona que el 52% de los representantes mencionaron que las labores realizadas por los trabajadores se basan en objetivos. Por otro lado, este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 51% indicaron que los trabajos realizados dentro de la empresa no siguen un objetivo o meta en común.

¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo. Este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 63% indicaron que cuentan con pocos recursos para el desarrollo de las labores en la empresa. Asu ves este resultado difiere a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 52% indicaron que cuentan con los recursos necesarios para los trabajos.

¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?

En la tabla 3, se evidencia que el 100.00% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces existe una verificación de los avances en el trabajo. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Aragón (2020) quien menciona que el 70% de los representantes mencionaron que no siempre monitorean a los trabajadores en las actividades que se realiza en la empresa. Asu ves Ramos y Tapia (2020) mencionaron que el 76% de los representantes

indicaron que el control de las actividades realizadas por parte de los trabajadores es deficiente.

¿La productividad es acorde las metas?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces la productividad es acorde las metas. Este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 72% indicaron que la productividad es bajo ya que no se sigue una un adecuado plan.

¿Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces son exigentes en el cumplimiento de los objetivos. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) quien menciona que el 56% de los representantes indicaron que la exigencia de las metas propuestas en la empresa no es recurrente.

Con respecto al objetivo 4.

características del clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel

¿Se prioriza la salud en el trabajo?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces priorizan la salud de los trabajadores. Este resultado contrasta con lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) quienes mencionaron que el 54% menciona que si se prioriza la salud de los trabajadores. Asu ves este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 65% indicaron que a veces la salud es priorizada en el trabajo.

¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral. Este resultado contrasta con lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 67% indicaron que cumplen con el horario establecido por ley.

¿Brindan descansos semanales?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que casi siempre brindan descansos semanales. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Salvador (2019) quien menciona que el 84% mencionan que cumplen con los descansos semanales de los personales. Asu ves León (2018) menciona que el 64% de los representantes otorgan descansos semanales.

¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que algunas veces en los grupos de trabajo existe el Liderazgo. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Ramos y Tapia (2020) mencionaron que el 65% menciona que es deficiente los grupos de trabajadores por falta de un liderazgo. Por otro lado, este resultado contrasta a lo obtenido por Aragón (2020) quien menciona que el 65% de los representantes indicaron tener un liderazgo en los grupos de trabajo.

¿Se trabaja en base a objetivos?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces se trabaja en base a objetivos. Este resultado difiere a lo obtenido por Taipe (2022) quien menciona que

el 52% de los representantes mencionaron que las labores realizadas por los trabajadores se basan en objetivos. Por otro lado, este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) quien menciona que el 51% indicaron que los trabajos realizados dentro de la empresa no siguen un objetivo o meta en común.

¿Todos los trabajadores están en planilla?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces los trabajadores están en planilla. Este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) menciona que el 63% menciona que los trabajadores no se encuentran en una planilla. Así mismo Ramos y Tapia (2020) mencionan que el 56% de los trabajadores no se encuentran en una planilla.

¿Cuentan con beneficios Sociales?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que muy pocas veces cuentan con beneficios sociales. Este resultado se asemeja a lo obtenido por León (2018) menciona que el 63% menciona que los trabajadores no cuentan con beneficios sociales. Así mismo Ramos y Tapia (2020) mencionan que el 56% de los trabajadores no cuentan con beneficios sociales.

¿Las horas extras son remuneradas?

En la tabla 3, se evidencia que el 66.70% de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna manifiestan que algunas veces las horas extras son remuneradas. Este resultado contrasta con lo obtenido por Salvador (2019) menciona que el 67% de los representantes indicaron que las horas extras desempeñadas por los

trabajadores son contribuidas. Así mismo León (2018) menciona que el 53% menciona que se cumple con el pago extra de horas extras trabajadas.

Con respecto al objetivo 5.

PROPUESTA DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre: Dirigido a la Micro y pequeña empresa rubro hostel, sol y luna distrito amarilis, 2023.

Giro de la empresa: Servicios.

Nombre del representante: Dueños y administradores.

2. Misión

Brindar servicios de calidad a nuestros clientes con precios cómodos que cumplan las expectativas de los clientes.

3. Visión

Ser reconocido a nivel nacional como uno de los mejores hostales y extendernos para lograr una cadena de hostales que proporcionen los mejores servicios a precios cómodos.

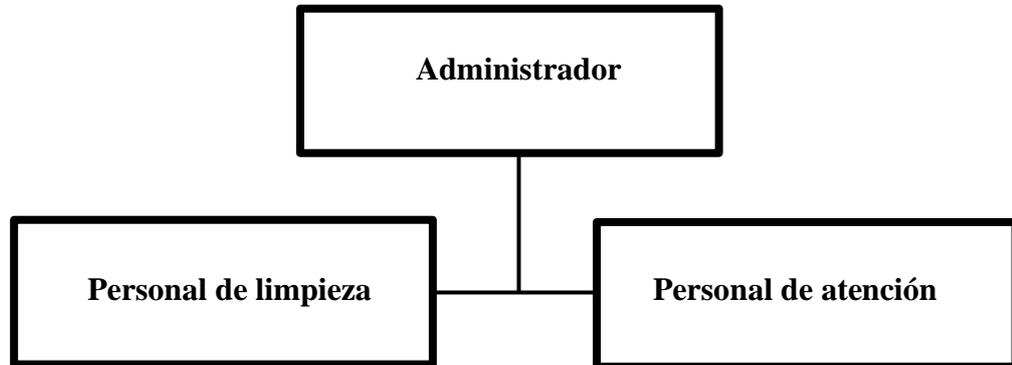
4. Objetivos

- Ofrecer servicios de calidad con una excelente atención hacia nuestro clientes.
- Ofrecer los mejores precios de acuerdo a los servicios ofrecidos por la empresa.
- Ganar la confianza y preferencia de nuestros clientes.
- Ofrecer productos y servicios extras para una mayor comodidad de los clientes.

5. Productos y/o servicios

Servicio de hospedaje.

6. Organigrama de la empresa



7. Descripción de funciones

Cargo	ADMINISTRADOR
Perfil	Experiencia mínima de 1 año en el puesto. Tener la capacidad de desarrollar competencias para responder de manera eficiente. Conocer las bajas y altas de la empresa. Así mismo motivar y monitorear al equipo de trabajo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Realizar el inventario- Realizar el cierre de caja diariamente.- Resolver cualquier inconveniente que se presente en la empresa.- Supervisar el trabajo de los trabajadores a su cargo

Cargo	PERSONAL DE LIMPIEZA
Perfil	Experiencia mínima de 6 meses en el puesto. Tener la capacidad de resolver problemas en el menor tiempo posible. Tener la capacidad de limpiar adecuadamente cada parte de la habitación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Realizar la limpieza de los cuartos.- Atender a las necesidades de los clientes en cuanto a la limpieza.

Cargo	PERSONAL DE ATENCIÓN
Perfil	<p>Experiencia mínima de 6 meses en el puesto.</p> <p>Tener la capacidad de atender las necesidades del cliente.</p> <p>Tener la capacidad de resolver problemas en el menor tiempo posible.</p> <p>Facilidad de adaptarse a los cambios.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Atender de forma amable a los clientes. - Tener conocimiento de todos los servicios ofrecidos. - Realizar el cobro de los servicios. - Realizar el cierre de caja.

8. Diagnóstico general

	Oportunidades	Amenazas
ANÁLISIS FODA	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la población. • Ofrecer el mismo precio de la competencia. • El hotel tiene solvencia económica independiente. • Incrementar nuestros clientes por el buen servicio. • Contar con otro establecimiento más. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia podría bajar el precio de sus habitaciones. • No lograr una fidelidad a nuestros clientes. • Que aparezca una nueva empresa hotelera. • Cambio de gustos, preferencias y expectativas de nuestros clientes. • Desastres naturales.
Fortalezas	F - O	F - A
<p>Poseemos más beneficios a igual precio para nuestros clientes que nos diferencian de la competencia.</p> <p>La accesibilidad en cuanto a los precios.</p> <p>Ubicación de nuestro establecimiento.</p>	<p>Ofrecer precios accesibles para lograr satisfacer a nuestro cliente del nivel socioeconómico.</p> <p>Tratamos de que el cliente se sienta cómodo con su bolsillo y con el servicio.</p> <p>Gracias al personal capacitado los clientes se sienten felices y en confianza.</p>	<p>Reducir el precio al nivel de la competencia tratando de mantener nuestro buen servicio.</p> <p>Lo importante es que nuestro cliente se sienta feliz con el servicio y el precio.</p> <p>Asegurar la llegada de nuestro cliente mediante reservaciones previas.</p>
Debilidades	D - O	D - A
<p>Ser una empresa relativamente nueva en el mercado.</p> <p>No contamos con un software que controle la entrada y salida de los clientes.</p>	<p>Mantener un precio cómodo para que los clientes nos prefieran.</p> <p>Contar próximamente con un controlador de entrada y salida de los clientes.</p>	<p>Fidelizar a la mayor parte de nuestros clientes para que nos prefieran.</p> <p>Brindar el mejor servicio por redes sociales para poder tener la preferencia de nuestros clientes.</p>

9. Indicadores

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Mype
Identificación del problema.	Poca atención a los problemas presentes en la empresa.
Soluciones y estrategias.	Las soluciones y estrategias planteadas son pocas eficientes.
Objetivos y metas.	Los objetivos y metas trazadas por la empresa no son cumplidas.
Productividad.	La productividad no es acorde a las metas trazadas por la empresa.
Horas laborables.	No se cumple con el horario establecido por ley.
Liderazgo.	No existe un liderazgo eficiente en los grupos de trabajaos.
Planilla.	Los trabajadores no se encuentran en una planilla.

10. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Identificación del problema.	No identifican el problema presente.	Poca atención a los problemas presentes en la empresa.
Soluciones y estrategias.	No son eficientes las soluciones y estrategias.	Las soluciones y estrategias planteadas son pocas eficientes.
Objetivos y metas.	Incumplimiento de objetivos y metas.	Los objetivos y metas trazadas por la empresa no son cumplidas.
Productividad.	Poca productividad.	La productividad no es acorde a las metas trazadas por la empresa.
Horas laborables.	Demasiadas horas laborales.	No se cumple con el horario establecido por ley.
Liderazgo.	Ineficiente liderazgo.	No existe un liderazgo eficiente en los grupos de trabajaos.
Planilla.	No existe planilla de trabajadores.	Los trabajadores no se encuentran en una planilla.

11. Soluciones

Indicadores	Problema	Propuesta de mejora	Presupuesto	Responsable
Identificación del problema.	No identifican el problema presente.	Realizar capacitaciones a los trabajadores y administradores sobre las formas de identificar un problema.	S/. 500.00	Propietario
Soluciones y estrategias.	No son eficientes las soluciones y estrategias.	Realizar capacitaciones a los trabajadores y administradores para plantear soluciones y estrategias eficientes.	S/. 500.00	Propietario
Objetivos y metas.	Incumplimiento de objetivos y metas.	Solicitar a los administradores que realicen controles para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.	S/. 100.00	Administrador
Productividad.	Poca productividad.	Realizar capacitaciones a los trabajadores para mejorar la productividad de ellos.	S/. 500.00	Personal
Horas laborables.	Demasiadas horas laborales.	Establecer la cantidad de horas laborales de acuerdo a los reglamentos y el pago que se realiza a los trabajadores.	S/. 100.00	Propietario
Liderazgo.	Ineficiente liderazgo.	Realizar capacitaciones a los trabajadores para desarrollar el liderazgo en ellos.	S/. 500.00	Propietario
Planilla.	No existe planilla de trabajadores.	Colocar a todos los trabajadores de tiempo completo o parcial en planilla para que estos puedan tener beneficios.	S/. 100.00	Propietario

VI. Conclusiones

La mayoría de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, tienen la edad de 18 a 28 años y son de género masculino. Asimismo, la mayoría de los representantes tienen el grado de instrucción no universitario y llevan desempeñando el cargo de administrador de 0 a 2 años.

La Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, tienen una permanencia de 4 a 6 años, la cantidad de trabajadores es de 4 a 6, el vínculo de los trabajadores con el dueño es de no familiar y el objetivo de la empresa es de generación de ganancias para solventar las necesidades del hogar o como ingreso económico secundario.

La mayoría de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, mencionaron que algunas veces identifican los problemas de la empresa, muy pocas veces se plantean soluciones, algunas veces determinan acciones en el menor tiempo posible, casi siempre trabajan de manera coordinada; no obstante muy pocas veces los trabajos se basan en objetivos y metas de la empresa, muy pocas veces se cuenta con recursos adecuados para el desarrollo de los trabajos dentro de la empresa, muy pocas veces se realiza controles de los trabajos desarrollados y muy pocas veces la productividad es acorde a las metas.

La mayoría de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, mencionaron que muy pocas veces priorizan la salud en el trabajo, muy pocas veces las horas laborales son de acuerdo a la ley laboral, algunas veces existe liderazgo en los grupos de trabajo y la muy pocas veces los trabajadores se encuentran en planilla recibiendo beneficios sociales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se propuso a la Mype a realizar capacitaciones para mejorar la identificación de los problemas y desarrollar estrategias eficientes que ayuden a solucionar, plantearse objetivo y metas correctas que deberán ser monitoreadas para su cumplimiento en el plazo establecido, capacitar a los trabajadores para que mejoren en el trabajo, desarrollen liderazgo y cumplan con los objetivos y metas de la empresa. Finalmente se propuso colocar a los trabajadores en planilla para que estos puedan obtener beneficios para que la Mype hostel, sol y luna del distrito amarilis se mantenga en el mercado y se establezca como uno de los mejores a nivel nacional.

VII. Recomendaciones

- Mejorar la gestión de calidad para atender de una forma única a los clientes.
- Informarse sobre estrategias de calidad en los servicios ofrecidos.
- Aplicar la propuesta de mejora planteada en la presente investigación para la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna del distrito de Amarilis, porque debe mejorar la gestión de la calidad, debe cambiar aspectos visuales de la empresa; el orden interno en cuanto los trabajadores y administradores, de esa forma sostenerse por encima de la competencia.

Referencias bibliográficas

- Aragón, H. (2020). *El clima laboral en la empresa constructora CARMOR, del municipio y departamento de Jalapa*. [Tesis de pregrado, Universidad San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional USCG. <https://www.revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/55/76>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_el_proyecto_de_investigacion_6a_edicion
- Arturo, R. (2014). *Los objetivos de una empresa*. <https://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>
- Balagué, N., y Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Barcelona, España: Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57654>
- Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (s.f.). *Producto Bruto Interno (PBI) y Crecimiento*. <https://www.bcrp.gob.pe/apps/pbi-y-crecimiento/pbi.html>
- BCRP. (2011). *Glosario de términos económicos*. BCRP.
- Begambre, A. (2020). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 Para la empresa constructora Novaobras S.A.S. de la ciudad de Montería*. [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional UC. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3468/begambrepereiraalexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Uned.

Congreso de la República. (15 de mayo de 2018). *Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente - Reglamento de la Ley MYPE.*
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/071AAE8FB791854D0525828E0081DCE7/\\$FILE/DS_008_2008_TR.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/071AAE8FB791854D0525828E0081DCE7/$FILE/DS_008_2008_TR.pdf)

Diaz, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19342/DIVISION_TRABAJO_DIAZ_CABELLO_OMAR_YOVANNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figueroa, L. (2017). Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú. *Acta Médica Peruana*, 34(3), 237-243.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v34n3/a13v34n3.pdf>

Galvez, P. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y Marketing del sector servicio, rubro de hospedajes, en el distrito de Tumbes, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13801/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_GALVEZ_SIANCAS_POOL_DENIER_ANDERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6ta ed.
- INEI. (s.f.). ¿QUÉ ES EL INEI? <https://m.inei.gob.pe/nosotros/#contenido>
- Katz, D., y Kahn, R. (1989). *Psicología social de las organizaciones*. (Trillas, Ed.) México.
- León, C. (2018). *Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6087/CLIMA_CALIDAD_LEON_SOTO_CESAR_ATILIO.pdf?sequence=3
- Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, A. (2010). *Gestión de calidad*. Universidad Abierta para Adultos.
- MINCETUR. (16 de mayo de 2018). *Resolución Ministerial N.º 170-2018-MINCETUR/DM*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31680/Imagen.aspx.pdf?v=1531146021>
- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7763/Moreira_ml.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (27 de junio de 2022). *Mipymes, a la cabeza del desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>

Perez, F. (2017). *Sistemas de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH. de Conalvias Construcciones S.A.S. sucursal Perú - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/450/T047_%2010627804%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, R. (2016). *Cómo mejorar el clima laboral en las empresas*. Edición Kindle.

Pola, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Marcombo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847>

Pupo, B., Velázquez, R., y Tamayo, M. (2018). *Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras*. [Tesis de pregrado, Universidad de Holguín]. Repositorio institucional UH. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1073/1158>

Quezada, N. (2019). *Metodología de investigación*. Macro digital. <https://ebooks.editorialmacro.com/library/search/investigacion>

Ramos, A., y Tapia, Z. (2020). *Gestión y Clima Laboral en la Empresa INMA E.I.R.L. ubicada en el distrito del Callao en el año 2016*. [Tesis de pregrado,

Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3294/Angelica%20Ramos_Julissa%20Tapia_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, M., y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>

Roldan, P. (20 de julio de 2016). *Diferenciación de producto*.
<https://economipedia.com/definiciones/diferenciacion-de-producto.html>

Romero, S. (2021). *El Clima Laboral De La Empresa Mf Motorcenter Huánuco - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3021/Romero%20Aquino%2c%20Sharol%20Estefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez, J., y Pintado, t. (2009). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O2hVVxHY9ecC&oi=fnd&pg=PA15&dq=imagen+empresarial+libro%2Bpdf&ots=K8yZ6NCJdB&sig=SYIfQedNSf31hrW3_-BX0BmTOLQ#v=onepage&q&f=false

Sevilla, A. (10 de diciembre de 2016). *Ventaja competitiva*.
<https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>

Taibe, A. (2022). *Trabajo en equipo y clima organizacional de la empresa Gestión de Servicios Ambientales S.A.C. 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana

Unión]. Repositorio institucional UPU.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5457/Alberto_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex-Revista de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 12(14), 199-218. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>

Templo, C. (2018). *Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora FALIM en la Provincia de Huamalies del departamento de Huánuco - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1200/T047_43604030T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tinedo, R. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las mypes, sector servicio, rubro hoteles, distrito de Zorritos, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20960/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_TINEDO_ROMERO_RANDY_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, F. (2009). *Clima Organizacional*. CINCEL.

Triginé, J., y Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Días de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/62707>

Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*.
2da ed.

Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Gestión*.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20es%20un%20conjunto,un%20fin%20planteado%20con%20antelaci%C3%B3n>.

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2023								Año 2023							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Marzo-Julio				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación 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	X						
12	Reacción del informe final											X	X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (alumno)			
Categoría	Base	% o Número	Total S/.
Suministros			
Impresiones	00.50	50	25.00
Fotocopias	00.10	15	01.50
Empastado	10.00	1	10.00
Papel Bond A4	24.00		24.00
Lapiceros	3.00	3	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total	77.60		159.50
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	3.00	4	12.00
Sub total	3.00		12.00
Total de presupuesto desembolsable	110.60		181.50

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario semi estructurado que se aplicará a los trabajadores que están involucrados en el clima laboral, al dueño y 2 administrativos que toman decisiones sobre la gestión de la calidad en la Micro y pequeñas empresas rubro hostal, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

GENERALIDADES

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

1. Edad

- a) 18 – 28 años
- b) 29 – 49 años
- c) 50 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Superior universitario
- b) Superior no universitario
- c) Educación básica

d) Sin instrucción

4. Cargo que desempeña

a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 - 2 años

b) 3 - 4 años

c) 5 a más años

**REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA.**

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

a) 0 - 3 años

b) 4 - 6 años

c) 7 a más años

7. Cantidad de trabajadores

a) 1 - 3 trabajadores

b) 4 - 6 trabajadores

c) 7 a más trabajadores.

8. Vínculo con los trabajadores

a) Familiares

b) No familiares.

9. Objetivo de creación

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

Respecto a la variable: Gestión de la calidad

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
Nº	Ítems				Alternativa
V1: Gestión de la calidad					
D1: Planificación					
1	¿Se identifican los problemas laborales?				1 2 3 4 5
2	¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?				1 2 3 4 5
3	¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?				1 2 3 4 5
D2: Organización					
4	¿Emplean el trabajo coordinado ?				1 2 3 4 5
5	¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?				1 2 3 4 5
6	¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?				1 2 3 4 5
D3: Control					
7	¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?				1 2 3 4 5
8	¿La productividad es acorde las metas?				1 2 3 4 5
9	¿Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos ?				1 2 3 4 5

Respecto a la variable: Clima laboral

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
Nº	Ítems				Alternativa
V2: Clima laboral					
D1: Normas internas					
1	¿Se prioriza la salud en el trabajo ?				1 2 3 4 5
2	¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?				1 2 3 4 5
3	¿Brindan descansos semanales ?				1 2 3 4 5
D2: Dirección de líderes					
4	¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo ?				1 2 3 4 5
5	¿Se trabaja en base a objetivos ?				1 2 3 4 5
D3: Remuneraciones					
6	¿Todos los trabajadores están en planilla ?				1 2 3 4 5
7	¿Cuentan con beneficios Sociales ?				1 2 3 4 5
8	¿Las horas extras son remuneradas?				1 2 3 4 5

Gracias...

Anexo 4. 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 “**Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023**” y es dirigido por **Marquez Zevallos, Cintia Yesmith**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023, respetando los principios éticos al aplicar un cuestionario que ayude a determinar los resultados según los objetivos propuestos.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

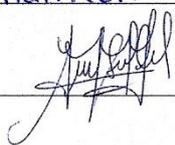
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe con las conclusiones y recomendaciones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral en la Mype hostel Sol y Luna. Si desea, también podrá escribir al correo 4811122043@uladech.edu para recibir mayor información. 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: María Yesenia Salas Ordoñez

Fecha: 9 de enero 2023

Correo electrónico: Salas@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 5. Figuras

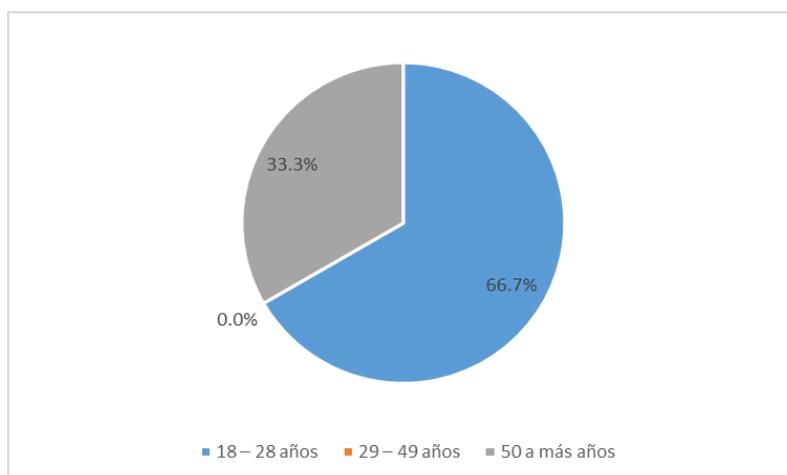


Figura 1. Edad de los representantes

Nota. Tabla 1

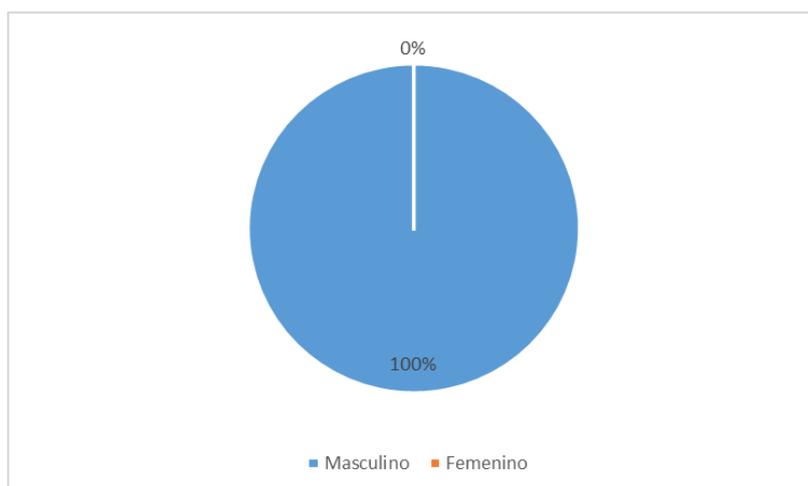


Figura 2. Genero de los representantes

Nota. Tabla 1

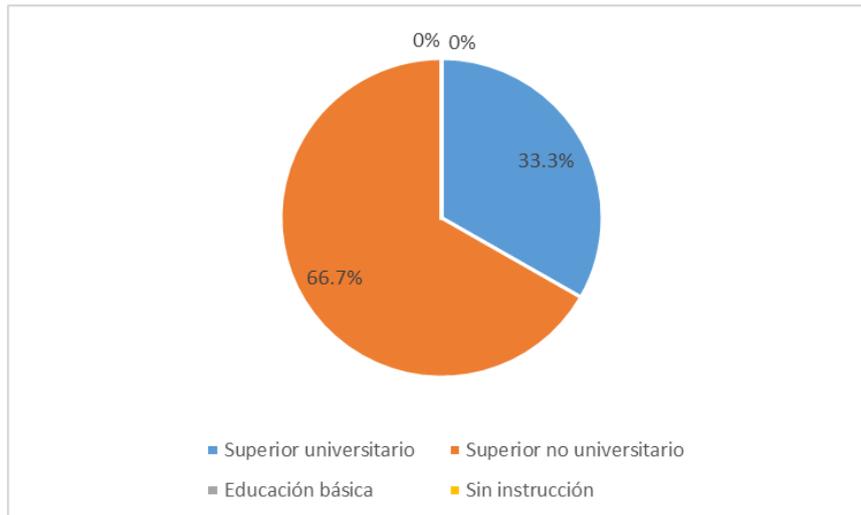


Figura 3. Grado de instrucción

Nota. Tabla 1

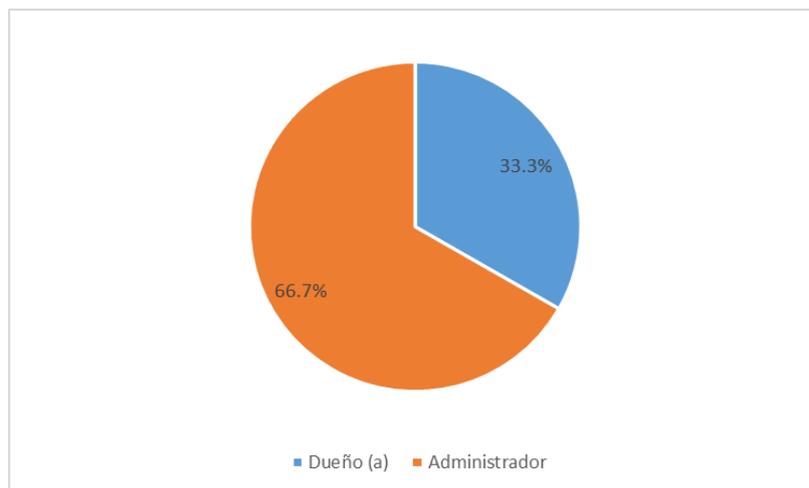


Figura 4. Cargo que desempeña

Nota. Tabla 1

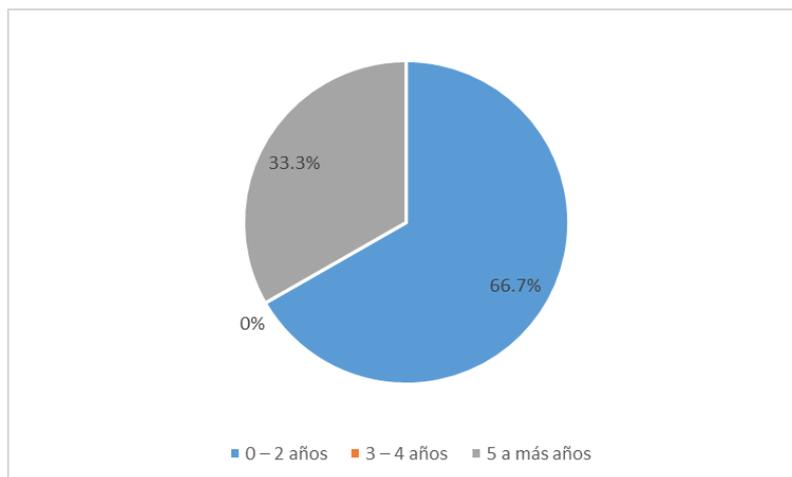


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Nota. Tabla 1

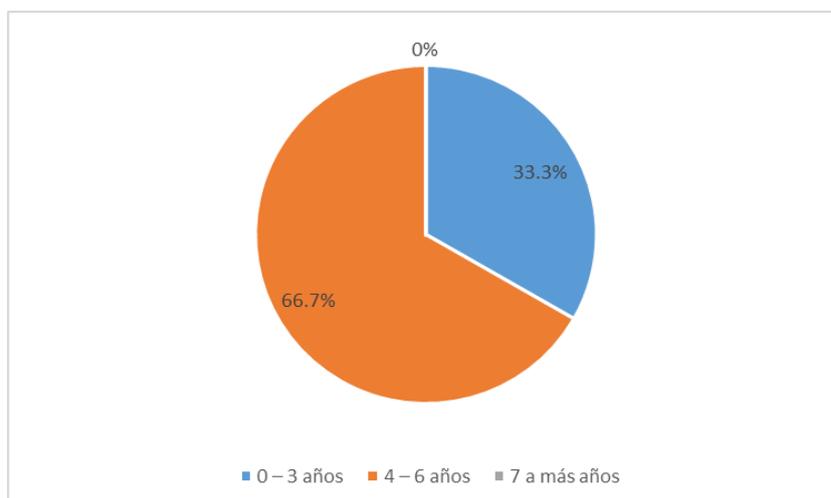


Figura 6. Tiempo de permanencia de la Mype

Nota. Tabla 2

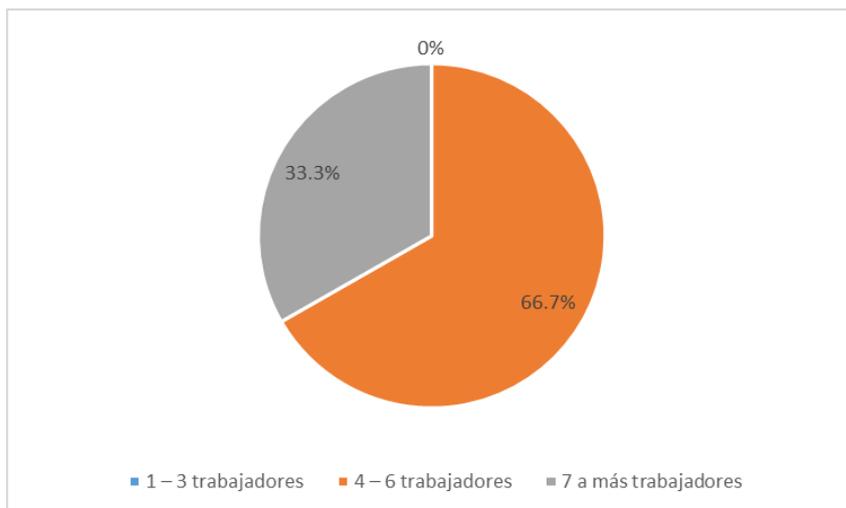


Figura 7. Cantidad de trabajadores de la Mype

Nota. Tabla 2

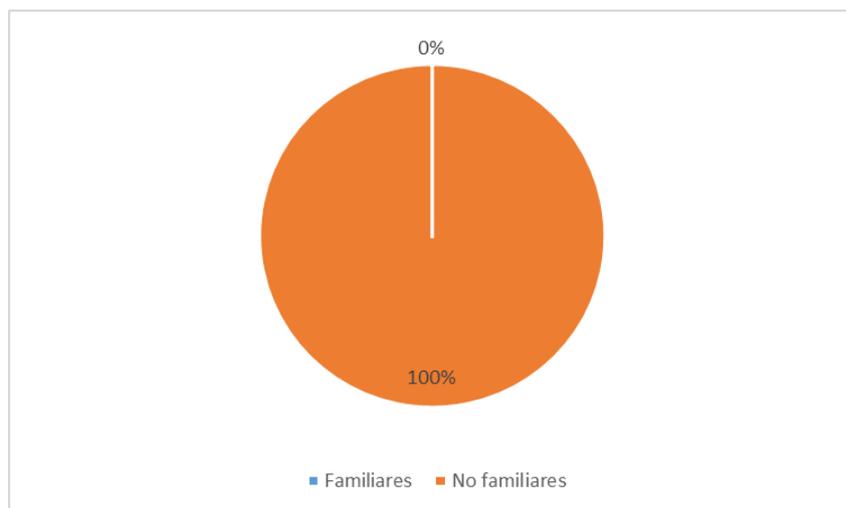


Figura 8. Vínculo de los trabajadores de la Mype

Nota. Tabla 2

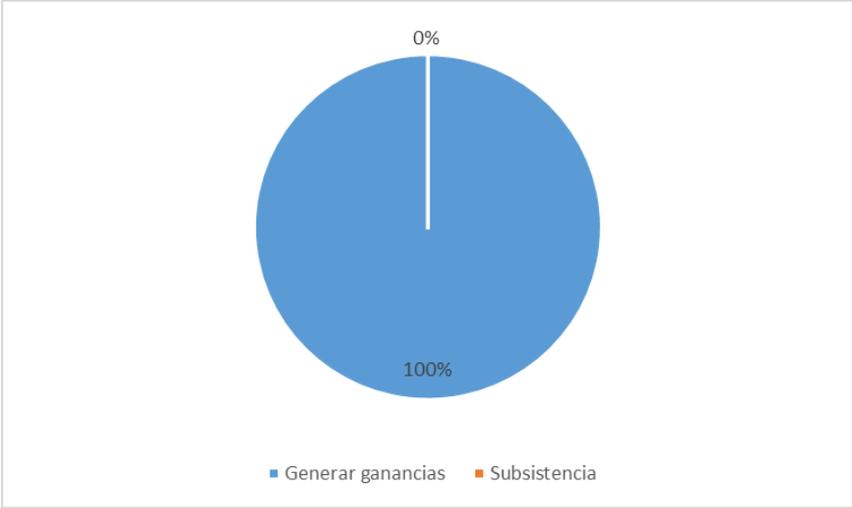


Figura 9. Objetivo de creación de la Mype

Nota. Tabla 2

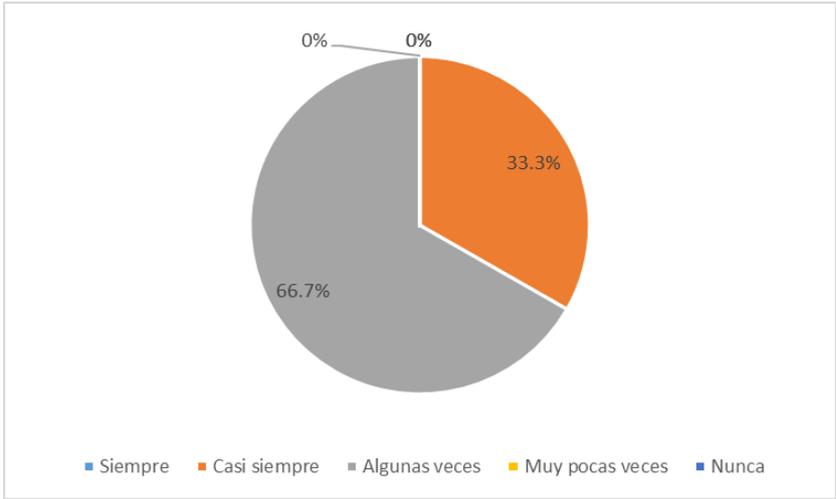


Figura 10. Se identifican los problemas laborales

Nota. Tabla 3

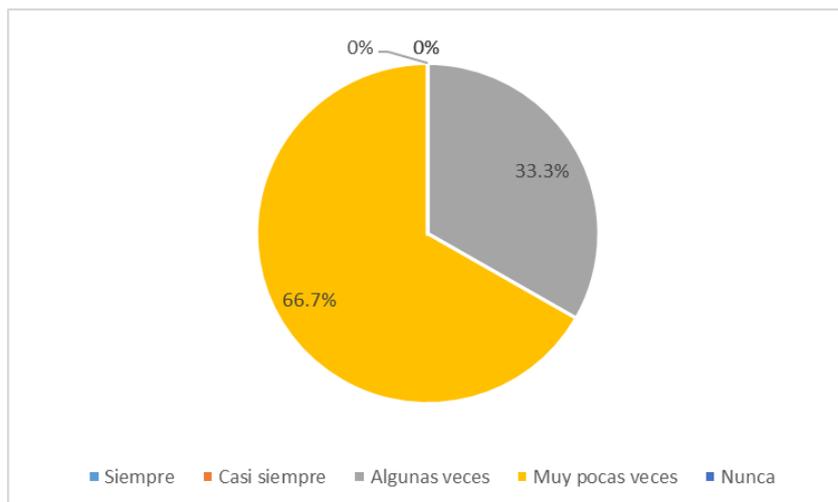


Figura 11. Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral

Nota. Tabla 3

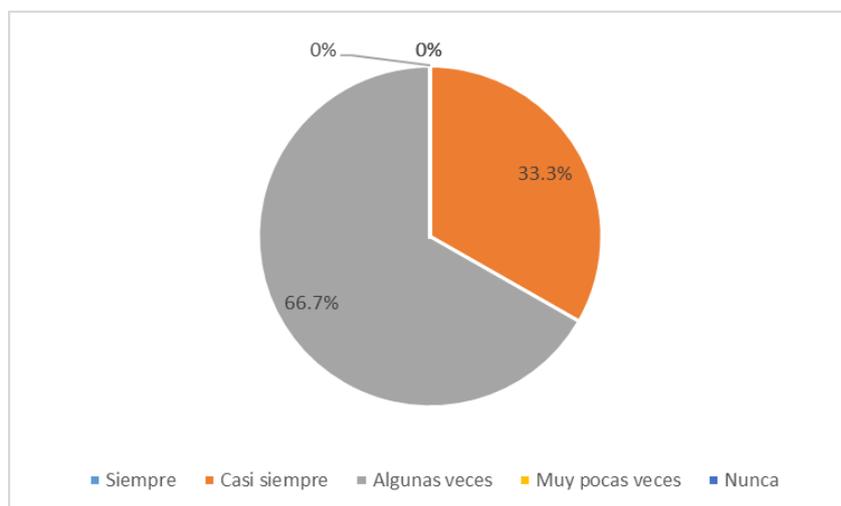


Figura 12. Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo

Nota. Tabla 3

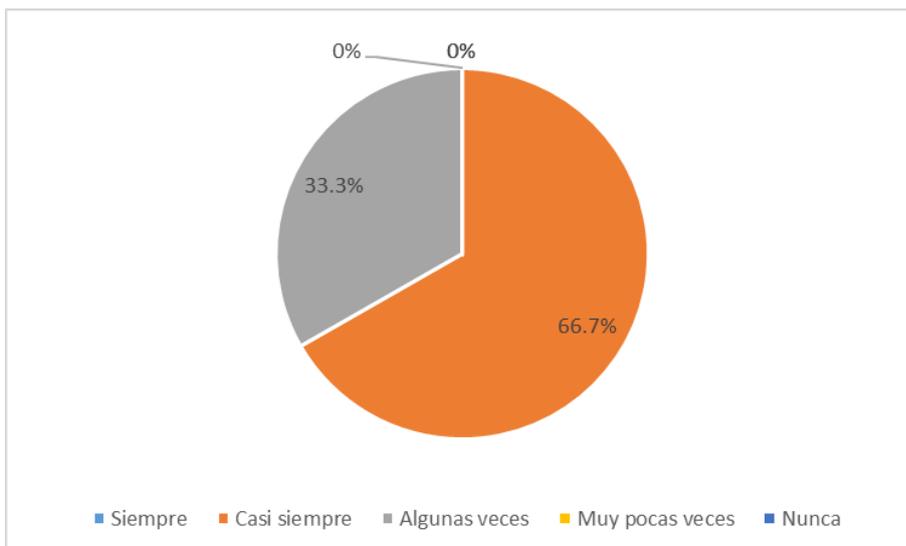


Figura 13. Emplean el trabajo coordinado

Nota. Tabla 3

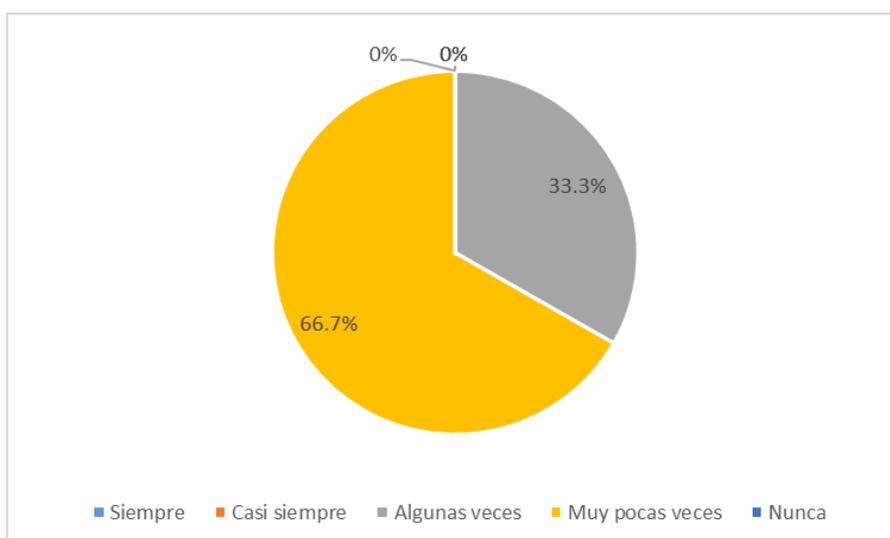


Figura 14. Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas

Nota. Tabla 3

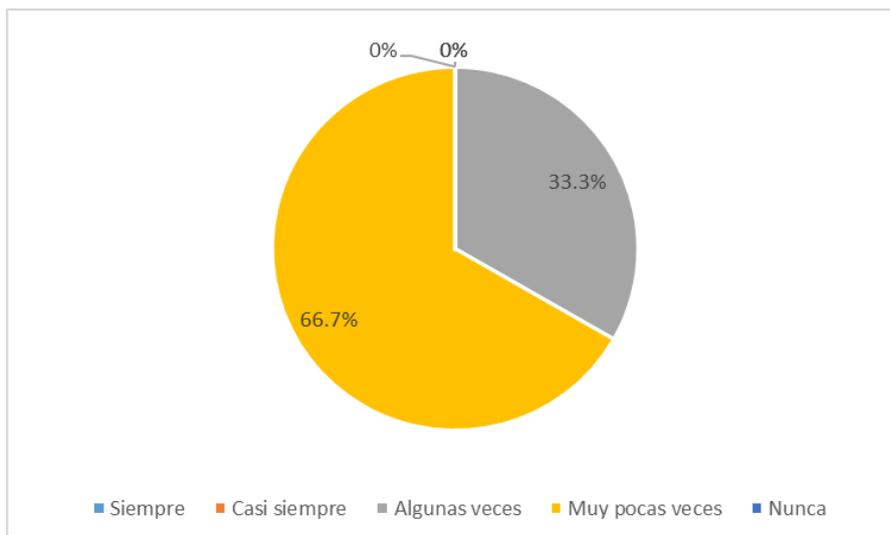


Figura 15. Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo

Nota. Tabla 3

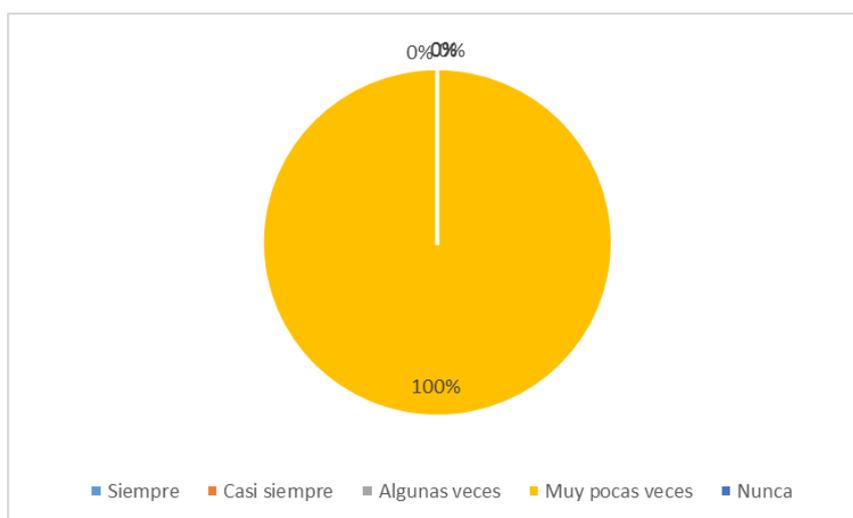


Figura 16. Existe una verificación de los avances en el trabajo

Nota. Tabla 3

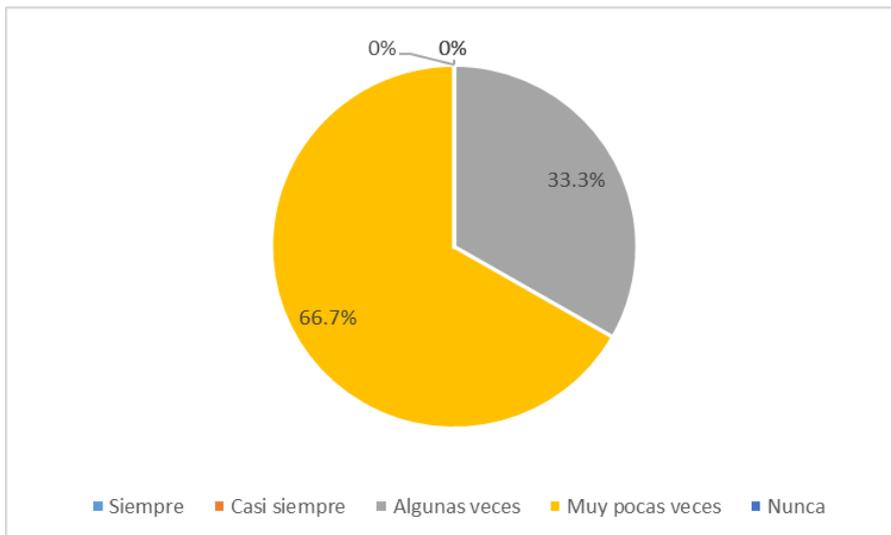


Figura 17. La productividad es acorde las metas

Nota. Tabla 3

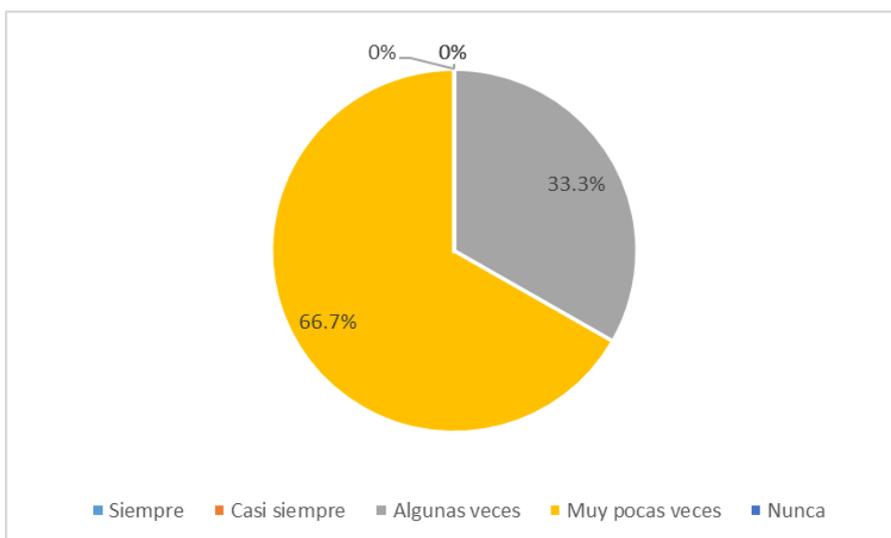


Figura 18. Son exigentes en el cumplimiento de los objetivos

Nota. Tabla 3

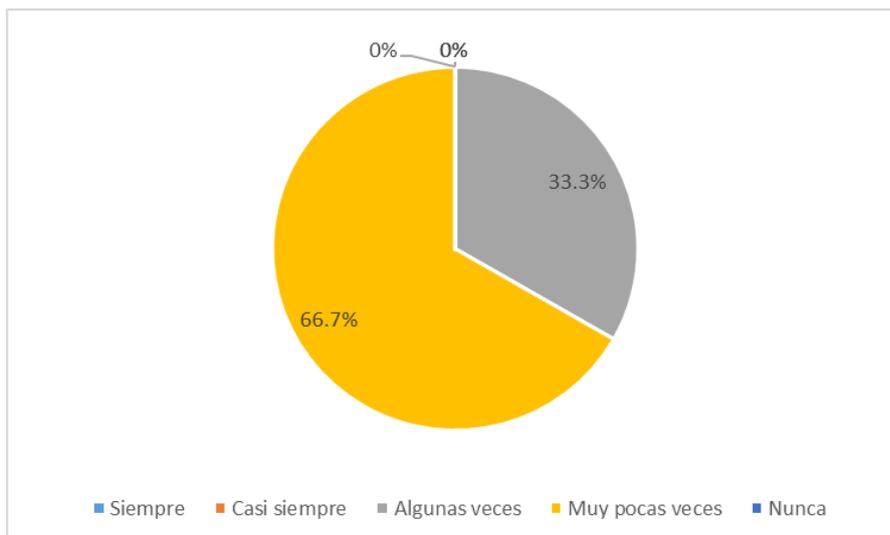


Figura 19. Se prioriza la salud en el trabajo

Nota. Tabla 3

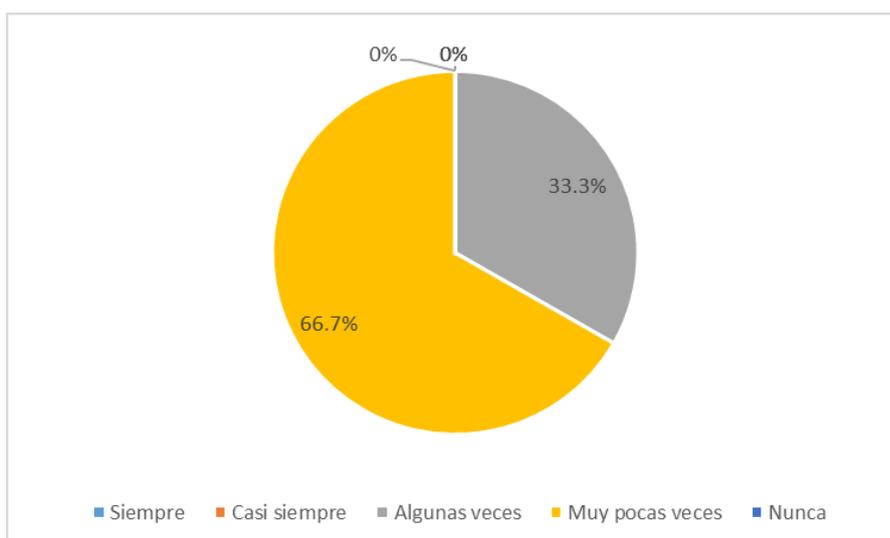


Figura 20. Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral

Nota. Tabla 3

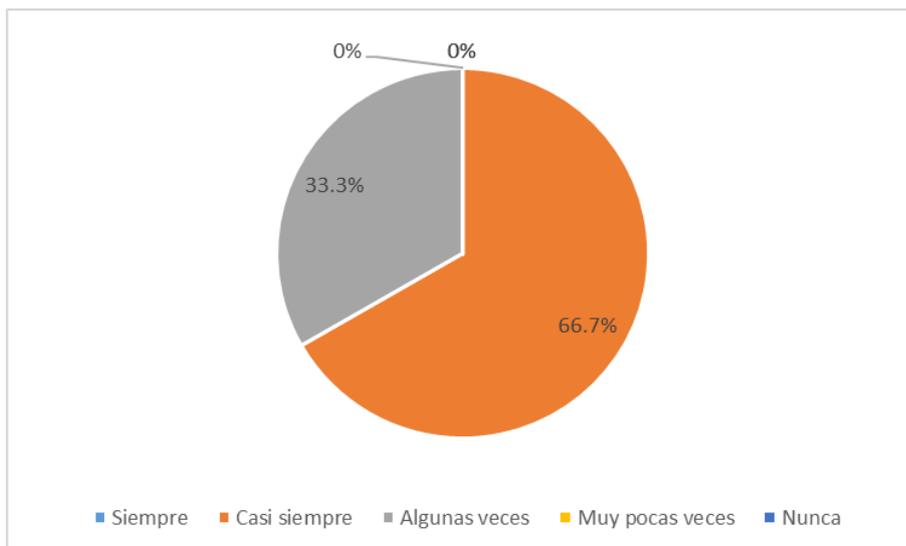


Figura 21. Brindan descansos semanales

Nota. Tabla 3

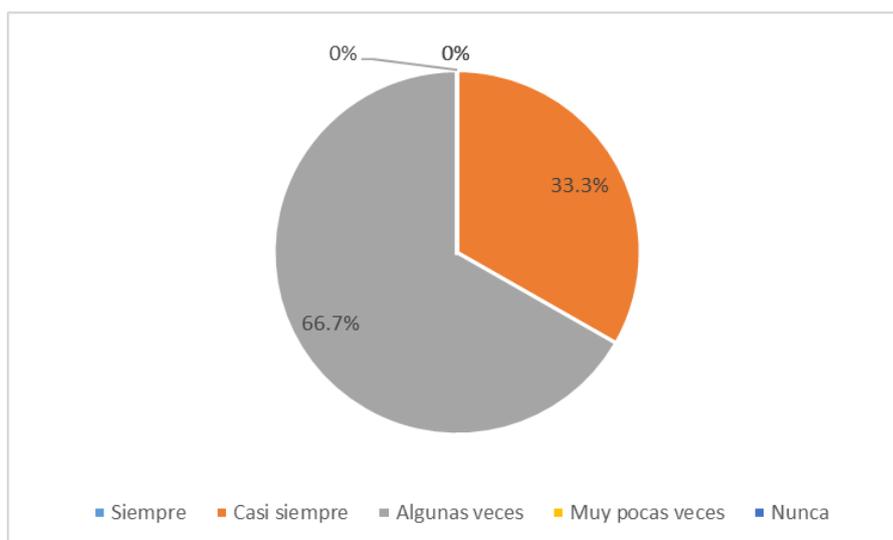


Figura 22. En los grupos de trabajo existe el Liderazgo

Nota. Tabla 3

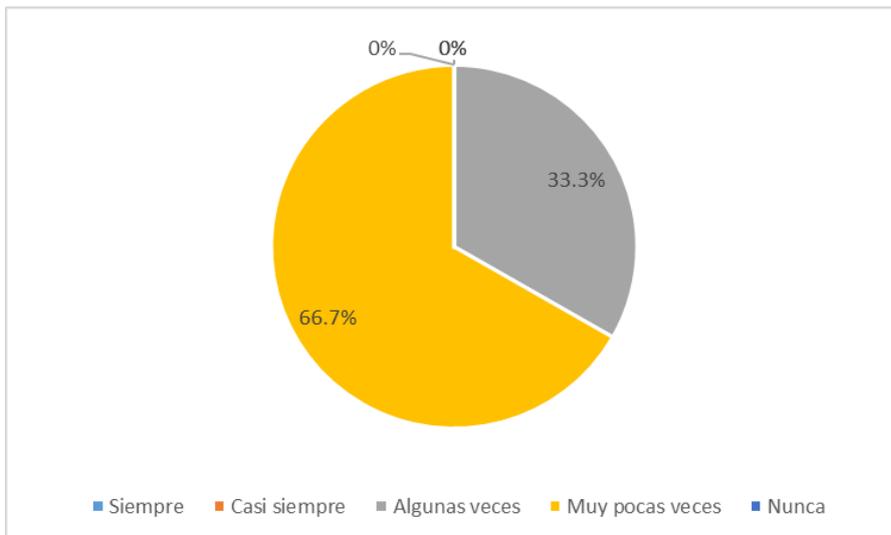


Figura 23. Se trabaja en base a objetivos

Nota. Tabla 3

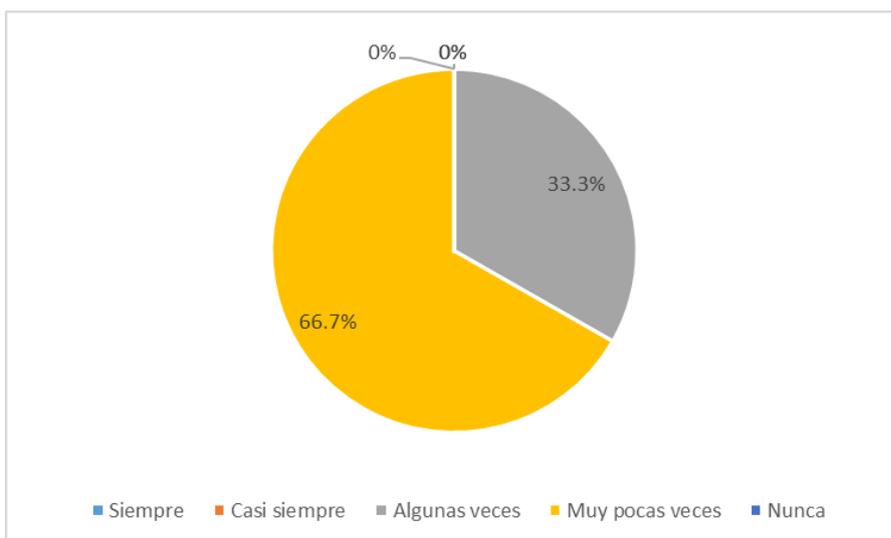


Figura 24. Todos los trabajadores están en planilla

Nota. Tabla 3

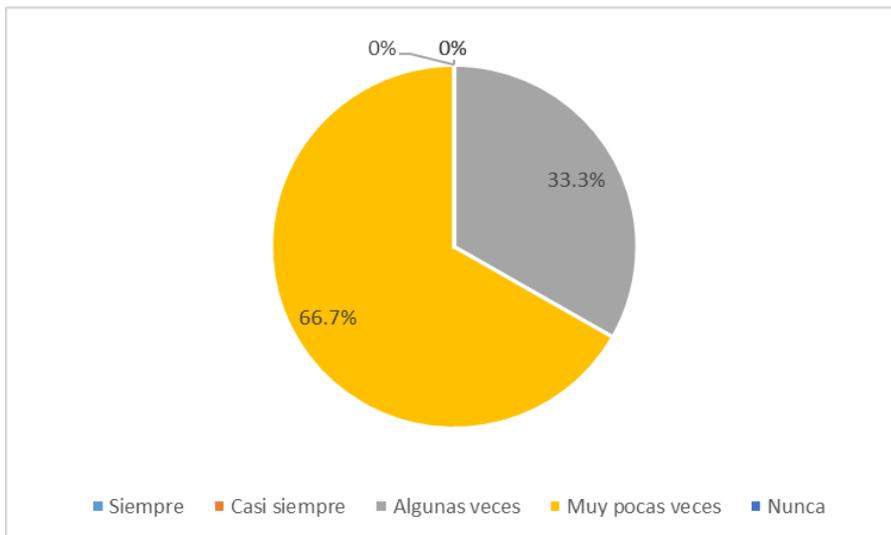


Figura 25. Cuentan con beneficios Sociales

Nota. Tabla 3

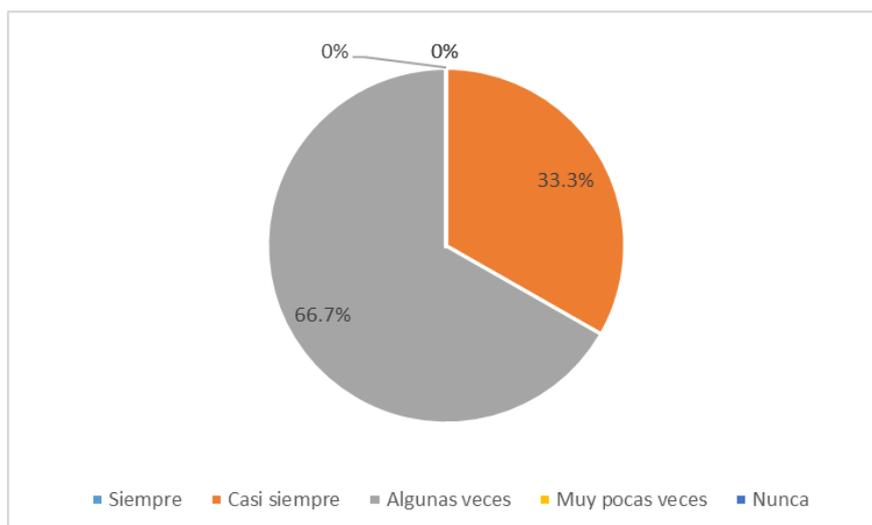


Figura 26. Las horas extras son remuneradas

Nota. Tabla 3

Anexo 6. Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Alan Manuel Rubín Robles

1.2. **Grado Académico:** Magister en gestión pública para el desarrollo social

1.3. **Profesión:** Licenciado en ciencias administrativas

1.4. **Institución donde labora:** Empresa privada

1.5. **Cargo que desempeña:** Administrador

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Marquez Zevallos, Cintia Yesmith

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1

Variable: Gestión de la calidad

N° de Ítem	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: Planificación							
¿Se identifican los problemas laborales?	X		X		X		
¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿Emplean el trabajo coordinado?	X		X		X		
¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?	X		X		X		
¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Control							

¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		
¿La productividad es acorde las metas?	X		X		X		
¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		

Variable: Clima laboral

N° de Ítem	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: Normas internas							
¿Se prioriza la salud en el trabajo?	X		X		X		
¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?	X		X		X		
¿Brindan descansos semanales?	X		X		X		
Dimensión 2: Dirección de líderes							
¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?	X		X		X		
¿Se trabaja en base a objetivos?	X		X		X		
Dimensión 3: Remuneraciones							
¿Todos los trabajadores están en planilla?	X		X		X		
¿Cuentan con beneficios Sociales?	X		X		X		
¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

Mgtr. Alan Manuel Rubín Robles

DNI N° 43475619

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Jorge Luis Jesús Aquino

1.2. Grado Académico: Doctor en administración

1.3. Profesión: Licenciado en ciencias administrativas

1.4. Institución donde labora: Empresa privada

1.5. Cargo que desempeña: Administrador

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Marquez Zevallos, Cintia Yesmith

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1

Variable: Gestión de la calidad

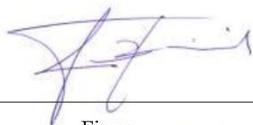
N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación							
¿Se identifican los problemas laborales?	X		X		X		
¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿Emplean el trabajo coordinado?	X		X		X		
¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?	X		X		X		
¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Control							

¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		
¿La productividad es acorde las metas?	X		X		X		
¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		

Variable: Clima laboral

N° de Ítem	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: Normas internas							
¿Se prioriza la salud en el trabajo?	X		X		X		
¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?	X		X		X		
¿Brindan descansos semanales?	X		X		X		
Dimensión 2: Dirección de líderes							
¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?	X		X		X		
¿Se trabaja en base a objetivos?	X		X		X		
Dimensión 3: Remuneraciones							
¿Todos los trabajadores están en planilla?	X		X		X		
¿Cuentan con beneficios Sociales?	X		X		X		
¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

Dr. Jorge Luis Jesús Aquino

DNI N° 4333660

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Miraval Rojas, Yesica

1.2. Grado Académico: Magíster en gestión de proyectos

1.3. Profesión: Licenciado en ciencias administrativas

1.4. Institución donde labora: Empresa privada

1.5. Cargo que desempeña: Administradora

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Marquez Zevallos, Cintia Yesmith

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1

Variable: Gestión de la calidad

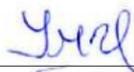
N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación							
¿Se identifican los problemas laborales?	X		X		X		
¿Se plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
¿Se determina acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿Emplean el trabajo coordinado?	X		X		X		
¿Los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas?	X		X		X		
¿Cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Control							

¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		
¿La productividad es acorde las metas?	X		X		X		
¿Existe una verificación de los avances en el trabajo?	X		X		X		

Variable: Clima laboral

N° de Ítem	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: Normas internas							
¿Se prioriza la salud en el trabajo?	X		X		X		
¿Las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral?	X		X		X		
¿Brindan descansos semanales?	X		X		X		
Dimensión 2: Dirección de líderes							
¿En los grupos de trabajo existe el Liderazgo?	X		X		X		
¿Se trabaja en base a objetivos?	X		X		X		
Dimensión 3: Remuneraciones							
¿Todos los trabajadores están en planilla?	X		X		X		
¿Cuentan con beneficios Sociales?	X		X		X		
¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

Mgtr. Miraval Rojas, Yesica

DNI N° 47489346

TALTESIS-851-CYMARQUEZZ-INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo