



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN
EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS
CORTAS HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

SALVADOR ARMEY ERIKA, MILAGROS

ORCID: 0000-0001-6917-5042

ASESORA

Mgtr. VILLA SANTILLAN, MARIA SILVIA

ORCID: 0000-0003-1971-2545

CAÑETE – PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA
ESTANCIAS CORTAS HUARAZ, 2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Salvador Armey, Erika Milagros

ORCID: 0000-0001-6917-5042

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

ASESORA

Villa Santillan, María Silvia

ORCID: 0000-0003-1971-2545

Universidad Los Ángeles De Chimbote Facultad De Ciencias Contables,
Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración Huaraz
Perú.

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Miembro

Mgtr. Villa Santillán, María Silvia

ORCID: 0000-0003-1971-2545

Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme guiado por el camino correcto, por haberme acompañado a lo largo de mi carrera profesional y por llenarme una vida llena de aprendizaje sobre todo por haberme brindado salud y felicidad.

Le doy gracias a mis padres Juan y Carmen por brindarme su apoyo en todo momento, por los valores que me han inculcado y por su gran amor el cual hizo que me brinden una educación intachable.

A mi hermana Karem por ser una de las personas más importantes en mi vida por ser mi ejemplo a seguir en lo profesional, agradezco la confianza y el apoyo de la Lic. Villa Santillan María el cual compartió sus conocimientos en todo momento y sobre todo su amistad.

RESUMEN Y ABSTRACT

La presente investigación tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue de diseño no experimental – transversal descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población de 81 MYPES, la técnica fue la encuesta, lo cual se aplicó un cuestionario de 21 preguntas donde se obtuvo los siguientes resultados el 61.70% tienen de 30 a 50 años de edad, el 69.10% son de género masculino, el 44.40% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, el 56,80% de los representantes afirman que solo toman en cuenta la opinión de sus trabajadores cuando es necesario, de la misma manera el 61,70% menciona que la comunicación y el trabajo en equipo no es tan buena dentro de su empresa, se concluye que la mayoría de los representantes de los alojamientos trabajan en equipo cuando se presentan situaciones complicadas y hacen participe a los trabajadores cuando estos están involucrados, tienen una buena comunicación recompensan el buen desempeño de sus colaboradores, trabajan en equipo y aplican la gestión de calidad brindando un buen servicio.

Palabras clave: Gestión de calidad, pequeñas empresas, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The general objective of this research was: to describe the main characteristics of quality management with the use of quality management with the use of teamwork in micro and small companies under short-term accommodation activities Huaraz, 2018. The research methodology was of a non-experimental desing– escriptive cross-sectional, for the collection of information population of 81 MYPES, the technique was the survey which was applied a questionnaire of 21 questions which obtained the following results were obtained, 61.70% are between 30 and 50 years old, 69.10% are male, 44.40% have been in the field for more than 7 years, 56.8% of the representatives affirm that they only take into account the opinion of their workers when necessary in the same way, 61.7% mentioned that communication and teamwork is not so good within their Company, one of the most outstanding it is concluded that the majority of accommodation representatives work as a team when complicated situations arise and involve workers when they are involved, have good communication, reward the good performance of their collaborators, work as team and apply the management of quality providing good service.

Keywords: Quality management, small business, teamwork

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN Y ABSTRACT	v
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Marco teórico y conceptual	13
2.2.1. Marco Teórico	13
2.2.1.1. Definición de MYPE	27
III. HIPÓTESIS.....	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1. Diseño de la investigación.....	32
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	34
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia	36
4.7. Principios éticos.....	37

V. RESULTADOS.....	39
5.1. Resultados.....	39
5.2 Análisis de resultados.....	61
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexo 1: Encuesta.....	79
Anexo 2. Consentimiento informado	83
Anexo 3. Validación de instrumento	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del representante.....	39
Tabla 2. Genero del representante	40
Tabla 3. Grado de instrucción.....	41
Tabla 4. Cargo que desempeña.....	42
Tabla 5. Tiempo que desempeña	43
Tabla 6. Permanencia en el rubro	44
Tabla 7. Número de trabajadores.....	45
Tabla 8. Personas que trabajan	46
Tabla 9. Objetivo de creación.....	47
Tabla 10. Nivel de ingresos	48
Tabla 11. Tipo de empresa	49
Tabla 12. Establece objetivos y metas en la organización	50
Tabla 13. Usted se identifica con la misión y visión de su organización	51
Tabla 14. Cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad.....	52
Tabla 15. Qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza.....	53
Tabla 16. Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal.....	54
Tabla 17. Cuándo trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias.....	55
Tabla 18. Existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresas	56
Tabla 19. Usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores	57
Tabla 20. Existe honestidad dentro del equipo de trabajo.....	58
Tabla 21. Los integrantes integrantes de los equipos tienen metas en común	59
Tabla 22. En la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad del representante	39
Figura 2: Género del representante.....	40
Figura 3: Grado de instrucción del representante.....	41
Figura 4: Cargo que desempeña el representante	42
Figura 5: Cargo que desempeña el representante	43
Figura 6: Permanencia en el rubro.....	44
Figura 7: Número de trabajadores	45
Figura 8: Personas que trabajan en las MYPES	46
Figura 9: Objetivo de creación	47
Figura 10: Nivel de ingresos.....	48
Figura 11: Tipo de empresa.....	49
Figura 12: Establece objetivos y metas en la organización.....	50
Figura 13: Usted se identifica con la misión y visión de su organización.....	51
Figura 14: Cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad	52
Figura 15: Qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza	53
Figura 16: Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal.....	54
Figura 17: Cuándo trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias	55
Figura 18: Existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresa.....	56
Figura 19: Usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores	57
Figura 20: Existe honestidad dentro del equipo de trabajo	58
Figura 21: Los integrantes de los equipos tienen metas en común	59

Figura 22: Están claramente coordinados las funciones de cada trabajador 60

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el trabajo en equipo tiene un papel muy importante dentro de las personas y en el desarrollo de las distintas organizaciones. En el ámbito laboral se desarrollan diferentes aspectos como la evolución y crecimiento de los trabajadores, en el mundo actual las empresas nacen con una idea principal, el de generar ingresos y conseguir el objetivo trazado mediante planeamientos estratégicos que les ayude a alcanzar con el tiempo el éxito empresarial.

La gestión de calidad se ha impuesto como una condición para aplicar diferentes estrategias para el logro de los objetivos, el trabajo en equipo se ha convertido parte fundamental en las organizaciones, cada meta cumplida forma parte de un proceso que busca el rendimiento de los trabajadores el cual se puedan adaptar a los cambios que genere el mundo actual, por lo que, las metas y objetivos plasmados son elaborados para obtener rentabilidad (Molina, 2017)

Montaño (2016) nos menciona que el trabajo en equipo se da cuando un grupo de personas, brindan sus conocimientos, habilidades y competencias para que puedan desarrollar eficientemente cada una de sus funciones, en el cual puedan cumplir con los objetivos tanto de la empresa, como de cada uno de ellos.

Según Fernández (2016) nos menciona, que mientras exista unión, normas, actitudes, el trabajo en equipo resultará ser provechoso tanto en los colaboradores, como también en la empresa, la cual se obtendrá satisfacción entre ellos, como también el poder respetar las ideas de cada uno y poder ayudar a los colaboradores para que puedan desarrollar su mayor nivel de productividad y compromiso y de esa manera poder satisfacer al mercado.

Gutiérrez (2013) menciona que la gestión de calidad es una pieza fundamental en las organizaciones, por lo contrario, actualmente los hoteles prestan servicios deficientes que no cumplen con los requisitos establecidos, como resultado de ello se obtienen clientes insatisfechos dando una mala imagen a la empresa.

También menciona que la gestión de calidad en la empresa debe de satisfacer a las necesidades de la demanda, que son los clientes, y de esa manera poder seguir mejorando el servicio o producto desde el punto de inicio hasta la satisfacción de cliente. Cabe mencionar que las micro y pequeñas empresas juegan un papel muy importante en la economía, porque generan empleos tanto en la pequeña, grandes o en el propio estado, por ende, se debe de tener en cuenta que los colaboradores son la pieza esencial para poder cumplir con los objetivos de la empresa.

A nivel internacional, en México los productores de aguacate trabajan de manera desordenada, no cuentan con un sistema que les ayude a controlar el ingreso y salida de los productos, cada uno trabaja de manera individual el gerente muchas veces está ausente es por ello que los conflictos se presentan diariamente y afectan al equipo, por lo que se presentan constancias diferencias en producción y normalmente no tienen la capacidad de brindar un buen servicio, haciéndose una mala asignación de trabajo, lo que trae consecuencias con los altos costos de operación. Las micro y pequeñas empresas en Latinoamérica no utilizan estrategias de gestión, no premian el desempeño del trabajador y no trabajan en equipo, debido a ello salen resultados negativos. (Olivera, 2016).

A nivel nacional las empresas buscan personas que tengan la capacidad de trabajar en equipo, dejando de lado el interés individual, busca el bienestar grupal e impulsar a las micro y

pequeñas empresas, pero estas cuentan con muchas deficiencias llevándolos al fracaso, en su mayoría se implementan nuevas estrategias de trabajo en equipo como una buena comunicación y el clima laboral. En todas las ciudades existe una gran cantidad de alojamientos, el cual no brindan una buena atención, dejando de satisfacer la necesidad humana, el cliente es una pieza fundamental dentro de la organización gracias a ellos se generan ganancias, al parecer esto no tienen claro los dueños ya que contratan personas que no tienen la capacidad de atender con eficiencia y eficacia a los consumidores, desconocen el mercado al no saber quién realmente es su cliente fiel. El Perú es un país emprendedor donde diariamente se crean nuevas empresas ya sean pequeñas o grandes, pero a veces sin saber la necesidad del cliente forman su negocio y esto hace que en poco tiempo se vaya a la quiebra. (Román, 2016).

Por ultimo a nivel local en la ciudad de Huaraz hay muchas empresas dedicadas al rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas que se encuentran aisladas por parte del gerente ya que no existe una buena coordinación, además no tienen ninguna motivación para lograr el objetivo. Debido a esto los hoteles no logran salir adelante, trabajan de manera personal, esto se ha vuelto un problema, diversos medios de comunicación de la ciudad de Huaraz mencionan que hay mucho egoísmo por parte de los trabajadores cada uno trabaja para su beneficio propio. Para ello se tiene que fomentar distintas estrategias de trabajo en las micro y pequeñas empresas motivándolos a lograr el objetivo empresarial. (Santos, 2015).

Actualmente los grandes triunfos empresariales se consiguen siempre y cuando el líder está enfocado en sus trabajadores, en la actualidad las ganancias están sujetas a los objetivos, es por ello que el trabajo en equipo es de mucha importancia ya que se obtienen mejores resultados estimula la creatividad generando grandes ideas y soluciones inmediatas. Cuando uno pertenece a un equipo se siente motivado, por lo tanto, esto te ayudará a llegar a tus objetivos aumentando

la eficiencia y eficacia. El trabajo en equipo aporta a la interacción y la solidaridad entre los socios estratégicos, así como la forma de llegar a un punto y poner pausa a los posibles problemas; a diferencia de trabajar de manera individual, que traen consecuencias pérdida del interés grupal. (Bonals, 2016).

Hoy en día el trabajo en equipo tiene un gran valor dentro de las organizaciones, al delegar autoridad a los empleados de la empresa, ayuda de una manera positiva a la organización ya que la participación en la toma de decisiones, relacionados con el trabajo, ayuda a los trabajadores a trabajar en equipo y hace que mejore las tareas diarias, además de lograr que el trabajador tenga una responsabilidad en su área de trabajo y se sienta feliz.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.

Para lograr cumplir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos.

1. Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz, 2018.

2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.
3. Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica porque ayudara a los futuros empresarios a colocar un hospedaje en la ciudad de Huaraz, ya que en la presente investigación se describe las principales características del trabajo en equipo de los trabajadores de actividades de alojamiento para estancias cortas, que brindan atención al cliente en los hoteles de la ciudad de Huaraz, mediante las características se podrá ver si se está desarrollando de una manera correcta el trabajo en equipo dentro de las MYPE, lo cual motivara a que todos los trabajadores desarrollen diferentes tipos de tareas organizacionales para un futuro emprendedor, es de mucha importancia para la permanencia y después de ello el crecimiento del negocio, llevando a cabo una buena gestión de calidad, el trabajo en equipo es una modalidad de juntar las actividades laborales de un grupo de personas con fines, metas y resultados que cumplir esto ayudara a las micro y pequeñas empresas para que tengan una mayor demanda y puedan conseguir el objetivo general.

Dicha investigación también servirá como referencia para investigaciones futuras que indaguen sobre el tema de gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo, teniendo en cuenta que las publicaciones se presentan en un contexto donde las micro y pequeñas empresas son la base actual de la economía en el País.

Por lo cual dicha investigación hará que los gerentes se concienticen con respecto a diferentes acontecimientos que se realizara en la empresa como puede ser la motivación hacia los colaboradores, tener una buena relación entre colaboradores y también entre la gerencia con los demás, para que se puedan mostrar satisfechos y puedan trabajar eficientemente. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación ayudará a los gerentes de las micro y pequeñas empresas, para que buen llevar un mayor control con sus colaboradores, donde desarrollaran un equipo de trabajo, y tendrán la más adecuada formación la cual les va a permitir poder realizar recomendaciones para el beneficio de poder mejorar el trabajo en equipo y poder hacer evaluaciones para promover cambios en el futuro de la empresa.

En la actualidad se han reducido las visitas de los turistas por el mal servicio que brindan los hospedajes, a consecuencia del mal manejo en la gestión, se han observado muchas dificultades en la forma de liderar al personal relacionado con la coordinación esto se convierte en un problema a falta de comunicación y trabajo en equipo, uno de los factores más importantes es el lograr que cada trabajador entregue todo de si con el compromiso, cooperación y buen liderazgo. La presente investigación será un buen material de ayuda, el cual ayudará a los dueños y empresarios de las Micro y Pequeñas empresas a resolver los problemas que tengan referente al tema trabajo en equipo la misma que cuenta con una información valida y confiable para que de esta manera puedan brindar una atención de calidad.

Desde la parte institucional la universidad católica los ángeles de Chimbote y la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de calidad, donde se desarrollará el trabajo en equipo, siendo la preocupación para la universidad que los profesionales que desarrollen en ella puedan realizar las propuestas de mejora respecto a superar los inconvenientes que afecten la gestión de calidad.

El presente trabajo es viable porque se a centrar el estudio en una zona de gran población que nos permitirá acceder a las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, además a los gerentes que están interesados en tener conocimiento sobre lo importante que es aplicar y poner en práctica el trabajo en equipo, por lo que nos facilitara todas las herramientas para que se pueda recolectar los datos necesarios para nuestra investigación.

La metodología de la presente investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal descriptivo porque los datos fueron recolectados en un solo momento sin manipular la información. Del mismo modo como futuros profesionales respetaremos las creencias culturales como la libertad de opinión el individualismo y la estima a las personas que pondrán su granito de arena brindándonos la información, lo cual se mantendrá en privado. La información que obtendremos mediante las encuestas serán ejecutados en el programa SPSS 25, MS Word y MS Excel.

Referente a la investigación se obtuvo los siguiente resultados el 56,8% de los representantes afirman que solo toman en cuenta la opinión de sus trabajadores cuando es necesario, de la misma manera el 61,7% menciona que la comunicación y el trabajo en equipo no es tan buena dentro de su empresa, una de las conclusiones más resaltantes fue que los representantes de los alojamientos trabajan en equipo solo cuando se presentan situaciones complicadas y hacen participe a los trabajadores cuando estos están involucrados en el problema ya que estos requieren mucha importancia para el logro de los objetivos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Selene (2016) en su tesis *gestión en la capacitación y la rentabilidad en las mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016* realizado para optar el título profesional de licenciada en administración, donde el objetivo general fue determinar las características de la capacitación y rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016. La presente investigación se desarrollo con un enfoque cuantitativo con nivel descriptivo y no experimental, para obtener la información se realizó un cuestionario con 7 preguntas a 10 organizaciones con un total de 91 trabajadores, se llevo a la siguiente conclusión, los trabajadores reciben capacitaciones de tipo formal, apropiado a las tareas que realiza y que se dan en la operatividad de la empresa, también en los enfoques de la gestión realizan la labor de capacitación básica a sus trabajadores de manera constante motivandoles al mejor desarrollo de sus actividades.

Rosales (2019) en su investigación la *capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Chimbote, 2019* elaborada para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019; con una metodología que tuvo como diseño no experimental-transversal y descriptivo como enfoque cuantitativo, con una población de 15 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-hotel, como muestra se utilizó el 100% de la población por ser pequeña, se concluyó que la gran mayoría de los representantes conoce que la capacitación al personal es un factor muy importante

para una adecuada gestión de calidad, la mayoría aplican técnicas modernas de gestión para la capacitación, el plan de mejora propuesto en esta investigación va permitir a contribuir a mejorar la gestión de calidad mediante un diagnóstico con factores internos y externos.

Antecedentes locales

Roman Alejos (2018) en su tesis *caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotel en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016* realizada para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo hotelero en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016, con una metodología de tipo, descriptivo nivel cuantitativo y diseño no experimental, se tuvo como población a 5 hoteles donde se totalizó con un total de 368 clientes, finalmente se concluyó que la gestión de calidad no es aplicado en los procesos y actividades de estas organizaciones, en este sentido no toman en cuenta aspectos que generen calidad al momento de brindar sus servicios.

Guanilo (2015) en su investigación *“la competitividad en la atención al cliente de la micro y pequeña empresa del sector-servicio rubro hotelería de la ciudad de nuevo chimbote 2014”* elaborada para obtener el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la competitividad de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería de la ciudad de Nuevo Chimbote, año 2014, con una metodología de diseño no experimental transversal, tipo descriptivo; con una población de 10 Micro y Pequeñas empresas y la muestra con la misma cantidad, finalmente se

concluyó que la mayoría de los representantes son personas adultas, de sexo masculino, donde solo tienen estudios secundarios, y son los mismos dueños.

Cabanillas (2018) en su tesis *gestión de calidad con el uso de coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016* elaborada para optar el título de licenciado en administración, tuvo como metodología al tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental transversal; con una población que estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, la muestra utilizada fue el 100% la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario se concluyó que la mayoría de los representantes conocen el término gestión de calidad, donde aplican la técnica del coaching midiendo el rendimiento de su personal poco calificado.

Zamudio (2017) en su tesis *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015* elaborada para obtener el grado de licenciada en administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015, tuvo como metodología al diseño no experimental transeccional, el nivel cuantitativo de tipo descriptivo, con una población de 50 empleados, por ser pequeña se tomó a todos los trabajadores como muestra, para la recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se concluyó que las características de los trabajadores predomina la presencia de varones, en cuanto a la

educación no es la adecuada debido a que la mayoría solo tiene secundaria completa, se debe aprovechar para fortalecer las capacidades relacionadas a los conocimientos.

Sotomayor (2018) en su tesis *caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos-Huari-Ancash, 2015* investigada para optar el título profesional de licenciado en administración, donde tuvo como objetivo general identificar las principales características del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos Huari Ancash, 2015, se tuvo como metodología al tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental-transversal, referente a la población se tomaron 5 instituciones por ser pequeña la población la muestra fue la misma, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la encuesta, se llegó a la siguiente conclusión, las instituciones educativas se caracterizan por utilizar el trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad para el cumplimiento de metas, también fortalecen sus actividades laborales en equipo para cumplir con las metas planteadas y poder generar el desenvolvimiento personal y colectivo de los trabajos en equipo.

Huamán (2017) en su tesis *trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la polleria el viajero en el departamento de huanuco – provincia de Huanuco – 2017* elaborada para optar el título profesional en administración de empresas, tuvo como objetivo general determinar como influye el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huanuco -2017, el diseño de investigación fue no experimental, el nivel descriptivo correlacional teniendo un enfoque cuantitativo con una población de 5 pollerías en la ciudad de Huanuco, por ser una población menor se utilizó la

misma cantidad sin manipularlo, la técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario se llegó a la siguiente conclusión se determinó que el funcionamiento de trabajo en equipo influye en el desempeño laboral, por lo tanto, la edad que tienen los representantes tienen una edad joven y la mayoría son de sexo masculino donde la comunicación es buena y muy efectiva.

Sucapuca (2018) en su investigación *trabajo en equipo en elaboración de los instrumentos de gestión de la unidad de gestión educativa – local de Crucero – 2017* elaborada para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, donde tuvo como objetivo general determinar de que manera el trabajo en equipo se relaciona con la elaboración de los documentos de gestión de la UGEL Crucero – 2017 el diseño de investigación fue correlacional descriptivo de tipo no experimental con una población de 34 trabajadores los cuales laboran en las diferentes áreas con una muestra de 20 trabajadores donde la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se llegó a la siguiente conclusión que el trabajo en equipo influye en el nivel de elaboración de los instrumentos de gestión de esta manera se aprueba la hipótesis que hablando se solucionan los problemas y esto contribuye a una mejor relación entre todos.

2.2 Marco teórico y conceptual

2.2.1. Marco Teórico

Gestión de calidad

Gonzáles (2016) menciona que es una herramienta que va a permitir a las empresas puedan planear, ejecutar, evaluar y controlar las actividades para el desarrollo de la misión, también cuenta con requisitos del sistema de calidad con el objetivo de que la empresa pueda demostrar su capacidad para producir y suministrar sus productos o servicios con la calidad y especificaciones establecidas de modo que los clientes estén conformes con los servicios o productos que adquieran.

Gutiérrez (2013) la norma ISO 9001 especifica los requisitos de la gestión de calidad que es aplicada a todas las empresas, que tenga que demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes, esta norma acredita los sistemas de gestión de calidad de las compañías y tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente.

Gutiérrez (2013) menciona que la gestión de calidad es la unión de toda organización para realizar de manera correcta las cosas, es decir, choca a las personas que forman parte de la gestión, por lo tanto, debe ser aceptado por las personas para que formen parte y de esta manera se exitosa. En forma global ayuda a mejorar la eficacia y la rentabilidad del negocio por medio de una revolución cultural, siendo una filosofía el cual supervisa en la práctica para la mejora continua en la calidad de trabajo dentro de la organización, dicho esto la gestión se puede considerar como un ejemplo de dirección de empresa direccionado en la calidad y haciendo formar parte a todos dentro del plan teniendo como resultado la satisfacción del cliente. Por otro lado, se considera a la gestión de calidad como la agrupación de actividades

que permite determinar si los objetivos están relacionados con el enfoque principal que es la calidad, ya que, está en manos de cada uno de los integrantes de la empresa por ende tiene que demostrar que la calidad es importante y manejable.

Enfoques de la gestión de calidad

Como costumbre la gestión forma parte de la calidad de un producto, de acuerdo a las expectativas del cliente esto debe satisfacer completamente sus necesidades de acuerdo al color, precio y tamaño. Las características de cada producto o servicio será la primera impresión que se lleve el cliente, por lo tanto, trabajando en equipo se puede llegar a cumplir mejores estándares realizando procesos de calidad y con buenas características. (Gutiérrez,2013)

La evolución de la gestión de calidad se producto en cuatro etapas. La primera fue llamada inspección se tuvo en observación al producto final por los siglos XIX a todos aquellos productos que no tenían conformidad de acuerdo a las especificaciones por lo que eran desechadas o arreglados en ese mismo instante. Cada actividad que se realizaba era limitada como separar, medir y apartar las piezas malogradas de cada producto esta etapa servía mucho para validar si todo el proceso de ejecución está conforme. La segunda etapa era muy conocida como el control donde el enfoque fue a los procesos tratando a los datos que se tienen para la ejecución tanto del producto o servicio, el control de la calidad era muy exigente para el producto final que es la entrega al cliente por lo que en esta etapa se controlaba cada punto de manera minuciosa. La última etapa es el aseguramiento de la calidad donde pone énfasis en los productos o servicios desde el diseño hasta el empaque, de manera planificada

esta era sistematizada para vender con toda la confianza ya que el producto o servicio que obtenga el cliente será de calidad. (Gutiérrez, 2013)

Elementos de la gestión de calidad

La gestión de calidad tiene diferentes valores dentro de la organización ya sea con principios y reglas aceptadas por todos los integrantes con procesos de misión y visión lo cual ayudara a hacer, planificar, verificar y actuar de acuerdo al ciclo de Deming, lo último referente a los elementos del sistema son la metodología del diseño, la auditoria, el control, organización y la planificación de la calidad donde incluye responsabilidades y la administración de personas desarrollando elementos que ayudara a obtener mejores resultados (Gutiérrez, 2013)

Principios generales de la gestión de calidad

Zamudio (2017) afirma que la gestión de calidad es considerada como una filosofía, la gestión de calidad por ello se estudia un conjunto de procesos, normas, principios y actividades el cual se ha plasmado los siguientes bajo el enfoque de la gestión de calidad.

- Enfoque del cliente:

Se da a conocer todos los productos y servicios que se cuentan en la organización de manera innovadora llevando al éxito a la empresa por la demanda que se obtendrá de acuerdo a los productos ofrecidos prestando atención a los clientes, dándoles mayor importancia (Zamudio, 2017)

- El liderazgo:

Cada uno de los líderes de la organización trabajan de manera equitativa para obtener mejores resultados, el liderazgo es importante dentro de una organización ya que lo primordial para una empresa es obtener resultados satisfactorios u buen líder está identificado con la misión y visión de la organización por lo que tiene seguidores y estos llegarían a ser los trabajadores quienes forman parte de la organización (Zamudio, 2017)

- Participación del personal:

Cada uno de los integrantes de la organización se debe identificar con el objetivo principal de la organización y debe ser participe en cada asamblea que se lleve a cabo para el logro del objetivo (Zamudio, 2017)

- Enfoque basado en procesos:

Este proceso ayuda a gestionar y organizar actividades de trabajo ya que crean un gran valor hacia el cliente y otras partes interesadas, están en una jerarquía más sofisticada el cual se obtienen mejores resultados (Zamudio, 2017)

- Enfoque para la gestión:

En este proceso se gestiona los distintos procesos y se dan a conocer las relaciones que tienen los distintos procedimientos para conseguir el objetivo final que es la satisfacción del cliente (Zamudio, 2017)

- Mejora continua:

Es uno de los pilares más importantes de las actividades que se realizan diariamente de tal manera que se alcancen las metas y objetivo propuestos (Zamudio, 2017)

- Enfoque en la toma de decisiones:

Dentro de las organizaciones las tomas de decisiones siempre tendrán un final inesperado ya que se queda con la incertidumbre del que pasará. Viendo la realidad una decisión siempre marcará la diferencia (Zamudio, 2017)

- Beneficios iguales con el proveedor:

La prioridad para la empresa es tener una buena comunicación con sus proveedores al crear un alto valor de calidad ambas partes deben tener un mismo objetivo que es satisfacer las necesidades de los clientes (Zamudio, 2017)

En la actualidad muchas de las empresas emplean estos enfoques dado que ayuda con el cumplimiento de los objetivos y se obtienen mejores resultados (Zamudio, 2017)

Ciclo de Deming en la gestión de calidad

Deming (2014) afirma que el ciclo de la gestión de calidad es la mejora los servicios y productos, mejorando continuamente la calidad, la productividad, reduciendo los costos e incrementando la rentabilidad

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

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

Verificar: En esta etapa se miden los resultados recopilando datos de control como también evaluando resultados como también se estandariza el mejoramiento efectuando los cambios,

capacitando a los colaboradores, definiendo nuevas funciones y responsabilidades como también nuevas operaciones.

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

Planificación de la calidad

Guzmán (2016) nos dice que la planificación es importante para la elaboración de un proyecto y mejor aún, que sea de calidad esto evita los errores ya que mediante la planificación de la calidad se satisface las necesidades del cliente.

Características de la gestión de calidad: Según Muñoz (2016) las características son:

- Cliente satisfecho con el producto
- Incentivar necesidades del cliente
- Sonreír frente a cualquier problema

Importancia de la gestión de calidad

Chamorro (2016) afirma que ayuda a controlar y cumplir de una forma más transparente la normativa relacionada con nuestros productos, siendo así mejora la capacidad de los trabajadores de la empresa para que estos puedan emitir un producto o servicio de calidad.

Trabajo en equipo

Chiavenato (2015) menciona que el trabajo en equipo es la agrupación de conocimientos mediante un número de trabajadores aportando de manera estratégica para el logro de los objetivos empresariales, dejando de lado la conveniencia individual; es la unificación de dos o más personas que coordinan lo que van a realizar para conseguir una meta específica, complementándose uno con el otro con sus conocimientos y habilidades, obteniendo resultados favorables.

El trabajo en equipo está conformado por un número de trabajadores el cual han interactuado para lograr un objetivo en común y no individual, el trabajo es el esfuerzo del personal para la elaboración de producto de primera necesidad ante la demanda que lo requiere (Chiavenato, 2015)

El trabajo en equipo es una especie que agrupa funciones de manera organizada el cual trabajan de manera ordenada para que el equipo logre alcanzar el objetivo general, existen diversos equipos de trabajo donde no realizan sus labores de manea grupal pues esto afecta mucho a la organización ya que de por medio está el rendimiento empresarial (Chiavenato, 2015)

En el área de trabajo muchas personas satisfacen sus necesidades porque están relacionados con el entorno social, por ello trabajan en equipo en sus respectivas áreas de trabajo, cuando se trabaja de manera grupal se unen conocimientos y se obtienen mejores resultados, es muy importante tener en claro los conceptos de trabajo en equipo pues estos tienen la libertad de trabajar de manera grupal o individual (Chiavenato, 2015)

Comportamiento de los equipos

Un equipo puede estar conformado por más de dos personas que intercambian opiniones uno el otro, aportando ideas para resolver cualquier problema presentado, los integrantes del equipo deben tener una buena comunicación y de alguna manera deben ser interdependientes porque influyen en los demás ya sea directa o indirectamente, por lo que se solicita que el ambiente de trabajo sea estable porque cada uno de ellos deben compartir opiniones para cumplir con el objetivo propuesto. Las tareas asignadas deben ser equitativas, ya que, cada uno de los integrantes realizaran tareas muy similares de acuerdo a las funciones que tienen cada uno de ellos (Aguilar, 2016)

Un estudio psicológico afirmo que los equipos de trabajo cooperan a satisfacer importantes necesidades psicológicas y culturales, te motiva a cumplir con los objetivos y metas propuestas, cuando se trabaja de manera grupal se juntan conocimientos que quizás uno de manera individual no hubiera podido aportar por lo que se concluye que ser parte de un equipo te ayuda a establecer una identidad en el ámbito social. Los equipos de trabajo juegan un papel muy importante por poseer una poderosa influencia sobre los integrantes, el cual, están reglamentados con reglas, normas, y roles (Aguilar, 2016)

Tipos de equipo

Aguilar (2016) menciona que los equipos de trabajo pueden estar formados por formales e informales el cual, dentro de los equipos formales se identificas actitudes adecuadas que se dirigen hacia el objetivo principal de la empresa, por lo contrario, los equipos informales son agrupaciones que se dan de un momento a otro agrupándose por interés personales.

- Para resolver un problema un equipo de trabajo debe estar conformado por más de cinco personas como máximo doce, el cual pertenecen a la misma área de trabajo o departamento el cual buscan solucionar problemas.
- El equipo de trabajo auto dirigido realiza sus funciones sin ningún líder que lo esté observando, cumple con todo lo solicitado.
- El equipo internacional son agrupaciones que están conformadas por personas que tienen distintas habilidades el cual lo comparten para obtener mejores resultados.
- El equipo virtual, estos grupos utilizan la tecnología para formar personas que no están de manera presencial.

Las 5 c del trabajo en equipo

- **Complementariedad:**

Esta C del trabajo en equipo se refiere a que todos los integrantes tienen habilidades y conocimientos, al momento de formar un equipo de trabajo es necesario que todas las experiencias y técnicas se junten para poder lograr los objetivos.

- **Coordinación:**

Si no hay coordinación es imposible que el trabajo salga bien porque cada uno hará sus cosas sin la necesidad de contar con la opinión de los demás. Es importante que el líder sepa cuáles son los objetivos comunes e individuales para tener mejores resultados

- **Comunicación:**

Es importante que exista una comunicación abierta con los miembros del equipo, para que se puedan coordinar distintas actuaciones individuales y no caer al fracaso.

Confianza: Es la más importante ya que en esta se contribuyen los demás, debemos confiar en nosotros mismos para poder hacerlo con los demás, sobre todo confiar en los logros grupales.

- **Compromiso:**

Todos los integrantes del equipo deben aportar lo mejor de sí mismo para llevar el proyecto adelante y comprometerse en llevar adelante la organización.

Diferencia de grupo y equipo de trabajo

Es importante mencionar que no todo equipo de trabajo quiere decir trabajo en equipo, ya que no todos los integrantes tienen las mismas convicciones o características, existen grandes diferencias del grupo y equipo de trabajo (Gonzales, 2015)

Grupo: Está conformado por un número exacto de personas que por costumbre tienen un trato directo, teniendo un alto grado de independencia (Gonzales, 2015)

Equipo de trabajo: Estos son un conjunto de personas que no tiene un número máximo y se juntan para complementar sus ideas entre sí apoyándose el uno con el otro, tienen un objetivo definido (Gonzales, 2015)

Etapas de formación de equipos

Formación:

Es una etapa de desarrollo donde los miembros empiezan con una amistad, rompen la seriedad y comienzan una relación amical, la incertidumbre es parte de esta etapa la inquietud de saber quién será el líder que guiará al equipo. (Chamorro, 2016)

Solución de problemas:

Durante esta etapa se presentan diferentes personalidades en los integrantes del equipo, surgen conflictos y desacuerdos. Los integrantes pueden estar o no de acuerdo con las opiniones de los

demás, en esta etapa también se forman subgrupos enfocándose en objetivos comunes existirán diferencias por lo que posiblemente el otro grupo no esté de acuerdo en la forma de trabajo esto será la prueba de superar cualquier obstáculo. (Chamorro, 2016)

Formación de normas:

En esta etapa se solucionan los inconvenientes presentados el cual surge la armonía y unificación de equipo se designan funciones de quien liderara el equipo y la aceptación de cada uno de los integrantes. Las personas empiezan a aceptarse el uno con el otro, los conflictos se resuelven, por lo general esta es la etapa más corta. (Chamorro, 2016)

Desempeño y terminación: en esta etapa se logran los objetivos, los integrantes se comprometen con la visión y misión de la empresa, afrontan los problemas y los resuelven, el líder se concentra en el desempeño laboral. (Chamorro, 2016)

Metas y objetivos del trabajo en equipo

Los miembros del equipo deben estar enterados de cuál es el motivo principal de su presencia en la organización, todos los objetivos y metas plasmados son compartidos, el compromiso de cada miembro se enfoca en las tareas realizadas basándose al cumplimiento de las metas propuestas y el apoyar a los demás (Kaim, 2017)

Ventajas del trabajo en equipo

Montaño (2016) nos menciona que el trabajo en equipo es la suma de voluntades en pro de un objetivo grupal frente al interés individual y las ventajas es tanto para la empresa como para los colaboradores que componen el equipo, estas se pueden destacar: Menos rotación de personal, mayor sentimiento para la empresa, son más diversos los puntos de vista, se comparte

los trabajos más complicados, se dispone de más información que al trabajar solo y la sensación positiva del trabajo bien hecho.

Montaño (2016) afirma que varias investigaciones que se han elaborado con el propósito de saber que tan efectivo es el trabajo en equipo de acuerdo a la jerarquía que establece cada organización, con la gestión de calidad se ha visto mejorar muchas organizaciones, pues cada idea que aporta cada trabajador es como un diamante escondido por mucho tiempo, el cual ha necesitado identificarse con los demás para poder soltarlo, en la actualidad esto se desvanece por muchas organizaciones que no pueden en práctica al trabajo en equipo.

Uno de los componentes el cual motiva mucho a las personas es el sentirse acogido por cada uno de los integrantes del equipo por lo que la gran mayoría de las personas se sienten más cómodos trabajando de manera grupal, una de las ventajas más resaltantes del trabajo en equipo es el logro del objetivo propuesto porque cada equipo está conformado por algún motivo, a continuación, se mencionaran las ventajas más importantes del trabajo en equipo (Montaño, 2016)

- Mas productividad, al trabajar en equipo se obtienen mejores resultados porque las tareas a desarrollar son compartidos y de forma eficaz los resultados son mejores.
- Los sistemas de computación son más rápidos de manejar en equipos se busca el apoyo de cada uno de los integrantes pues con ello se ahorra el tiempo y se cumple con lo propuesto.
- Alto nivel de compromiso con el objetivo empresarial y grupal.
- El clima laboral y la gestión es mucho mejor cuando se trabaja en equipo.
- Facilita la supervisión al jefe de oficina o departamento, así como también ayuda a identificarse como persona.

- Mejora la coordinación del equipo de trabajo satisfaciendo las necesidades de cada uno de ellos.

Técnicas y habilidades para el trabajo en equipo

Chamorro (2016) revela que se puede afirmar que en mayor o menor medida una serie de habilidades son reconocidas en todo líder para el trabajo en equipo que son:

Liderazgo:

Todo liderazgo lleva consigo cierto grado de comunicación, el líder es una persona motivada y motivadora del equipo, mediante la comunicación el líder organizara, establecerá objetivos estratégicos que motivara las tareas y los conflictos.

Comunicación:

El sistema de comunicación ya sea formal o informal, favorece esta interacción entre los colaboradores, también establecerá los canales de comunicación para que pueda llegar la información al equipo.

Coordinación:

La coordinación efectiva en un equipo determinará las tareas que cada colaborador debe de realizar, porque de las funciones que realiza cada integrante del equipo dependerá mucho el cumplimiento de los objetivos.

Colaboración:

El sentimiento de pertenencia al grupo es aquel que siente el colaborador cuando se le reconoce como parte del equipo y comparte su creencia, valores que hacen que los integrantes puedan interactuar y puedan crear una dependencia hacia los demás integrantes que pueden ser emocional, moral o laboral.

Solidaridad: los integrantes del equipo en las relaciones laborales y sociales, deben de apoyarse mutuamente, donde este hecho se da cuando en la empresa se ha generado la confianza y un buen clima laboral.

Perseverancia:

Es un valor de los líderes más valorado por los integrantes del equipo al momento de realizar las actividades para poder cumplir con los objetivos.

Compañerismo: es el vínculo que existe entre los integrantes que establecen para un fin, formando un equipo.

Liderazgo en el equipo

Gonzales (2015) afirma que todos los equipos que son conformados tienen que estar liderados ya sea por el jefe o por el líder que va a dirigir el equipo de trabajo.

Jefe: son las personas que han sido designados para supervisar a un equipo y hacerse responsables de los resultados, la mayoría de las veces estos tienen capacidades especiales como el ser administrador, pero baja capacidad de liderazgo.

Líderes: son las personas que son capaces de llevar al equipo al éxito, estos se caracterizan porque tienen un alto nivel de liderazgo, aportando buenas prácticas a los integrantes del equipo incentiva a la comunicación, y distribución de ideas.

El autor menciona que hay habilidades que son de manera personal y otras que son sociales, que pertenecen a un líder. Dentro de las capacidades que tiene el líder, el poder, querer, saber ser líder tiene una actitud positiva, sabe motivar a sus trabajadores, es empático, tiene un nivel de confianza extraordinario, resuelve conflictos grupales e implementa todo lo aprendido a sus seguidores (Gonzales, 2015)

2.2.1.1. Definición de MYPE

Las Micro y pequeñas empresas (MYPES)

Según el Texto Único Ordenado (DS 007 - 2008 - TR), es una unidad económica que es constituida ya sea por una persona natural o jurídica, lo cual tiene como objetivo realizar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las MYPE son empresas que son independientes, ya que son excluidas por el mercado industrial porque tienen limitaciones que impone el volumen en cuanto a la negociación y al personal. (Jaramillo, 2016).

Características de las Micro y Pequeñas empresas

El micro y pequeñas empresas son agrupados del siguiente: Número de trabajadores que laboran (a) las micro son de 1 hasta 10 colaboradores, (b) la pequeña son de uno hasta 50 colaboradores y según las ventas anuales (a) el micro es de 150 – UIT, (b) la pequeña el monto es de 150 UIT y hasta 850 - UIT.

Las empresas públicas y privadas son iguales sus criterios de evaluación de que sea homogénea con el fin de acceder la relación de acuerdo al planteado y la aplicación de las políticas (Art. 3). SUNAT.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Hoy en día las micro y pequeñas empresas representan mucha importancia en nuestro país, representando el 95,9% de todo el Perú, lo cual aumenta el 97,9% si son incluidas las pequeñas empresas. Según el MT, las micro y pequeñas empresas facilitan el trabajo a más de 80% de la población (PEA) y más de 45 % del (PBI). Su importancia se da a lo siguiente:

- Disminuir la carencia o pobreza en nuestro país.
- Motivar a las personas relacionado al ámbito empresarial.

Tipos de micro y pequeña empresa

MYPE de subsistencia: son entidades que no generan utilidades, Las micro empresas cuentan con carencia de activo fijo, realizan actividades que no son de mucha importancia para modificación de los materiales habiendo tecnología para la transformación. No son dinámicos y los trabajadores tienen una venta baja por cada uno de los integrantes. Y la educación de los colaboradores de muy bajo nivel (Jaramillo, 2016).

MYPE de emprendimiento: son enfoques de oportunidad para todas las empresas, realizando una autorrealización y obteniendo mayores ingresos. Esto significa que está orientada a la innovación, creatividad y transformación para una situación deseable para un negocio brindando un servicio de calidad y así ser mejores competitivos en nuestro país (Jaramillo, 2016).

MYPE de acumulación: son unidades económicas que se encargan de generar más utilidades para poder mantener la cantidad de su capital, posee mayor proporción de activos y se refleja una mayor capacidad de generación de empleo. (Jaramillo, 2016).

Empresas de estancias cortas (hotel)

INEI (2019) en esta clase se comprende el conjunto de alojamientos en general, lo que puede ser por días, semanas, se basa principalmente para las estancias cortas de los huéspedes. Donde también abarca el conjunto de alojamientos amueblados en habitación y apartamentos que puede ser independiente con cocina, ya que puede ser con o sin servicio regular de limpieza

y mediante va pasando el tiempo van incluyendo servicios adicionales, como son los de servicio de comidas y bebidas, estacionamiento, lavandería piscina e instalaciones para conferencias y convenciones.

Elementos de hoteles

Se constituyen lo necesario para el funcionamiento de un micro y pequeña empresa del rubro hoteles. (Sanisaca, 2015)

Humano: se refiere al capital humano, son las personas que tienen contacto con los clientes ya sea de manera directa e indirecta sea cual sea el puesto.

Materiales: en este caso se refiere a los bienes y está conformado por edificios equipos insumos para poder llevar a cabo el proceso.

Sistemas: son los métodos y procedimiento que se utilizan para poder aprovechar mejor todos los recursos e implementos del hotel para poder realizar mejor las ventas y la producción.

Marco Conceptual.

Gestión: es aquella actividad de diferentes tipos de profesiones buscará mejorar la productividad y la competitividad de una organización con la finalidad de que la compañía en el futuro sea viable económicamente.

Calidad: es la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades según un parámetro, un cumplimiento de requisitos, sin embargo, la sociedad americana para el control, la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

Conflicto: es frecuente en toda actividad en la cual está relacionado con los seres humanos, sin embargo, es importante saber solucionar los conflictos que puedan surgir en el equipo de trabajo, para poder impedir que estos interrumpan al desarrollo de la empresa. **Comunicación:** es el proceso de transmisión de información entre una o varias personas donde se codifica e interpreta un determinado mensaje.

Desempeño: es la capacidad de la organización que mejora los resultados individuales y grupales, donde estimula el rendimiento y reconoce las percepciones de los trabajadores.

Trabajo: es el tipo de acción realizada por la persona, aquella actividad ya sea de origen manual o intelectual que se va a realizar a cambio de una compensación, realizada para solucionar problemas o producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas.

Equipo: son un grupo de personas que se unen para alcanzar una meta en común, para este caso el equipo mantiene una cierta organización donde tiene que existir una buena comunicación para que esto se haga realidad.

Hotel: es un edificio planificado y acondicionado para poder otorgar servicios de alojamiento a las personas, en esta clase se comprende el conjunto de alojamientos en general, lo que puede ser por días, semanas, se basa principalmente para las estancias cortas de los huéspedes

Liderazgo: es el arte de motivar, dirigir a las personas y tiene la capacidad de poder tomar decisiones acertadas para el grupo o empresa, tiene la capacidad de influir en otras personas logra incentivar con sus palabras con sus sabias palabras llega hacer autoritario.

Motivación: es la acción y efecto de motivar, es el motivo que provoca la realización de una acción donde se trata de un componente psicológico que orienta y motiva para poder lograr los objetivos trazados.

III. HIPÓTESIS

Hernandez, (2012) menciona que los estudios cualitativos normalmente no formulan hipótesis porque describe las características de estudio. En el presente trabajo de investigación de gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. No se realizó una hipótesis debido a que se utilizó el nivel descriptivo, ya que se consideró a las características de los representantes y características de las micro y pequeñas empresas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Hernandez (2012) revela que el diseño hace referencia como se llevara a cabo la investigación ya que implica al proceso de recolección de datos el cual ayudará a la persona a dar confianza en los aspectos complementarios y conclusiones. En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental por que no se manipulo en ningún momento la variable gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018 se realizó conforme a la realidad si modificarse ninguna información.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se obtuvieron datos mediante la encuesta, donde se incorporó mejoras sobre el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2018. El tipo de investigación establece como el investigador realizará el estudio según los métodos, procedimientos e instrumentos propio de cada autor por ser independiente (Hernández, 2012)

4.3. Nivel de investigación

Fue descriptivo porque se describieron las principales características de la variable, trabajo en equipo. Es la investigación estadística donde se describen los datos y características de un fenómeno de estudio. (Roberto, 2012)

4.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por 101 gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas de la ciudad de Huaraz, que tienen licencia de funcionamiento autorizado por la municipalidad provincial de Huaraz.

El número de MYPES se calculó con la siguiente fórmula de tamaño finita (Roberto, 2012)

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

Datos:

N= Tamaño del universo

Z= Nivel de confianza (95%) = 1.96

P= Proporción que esperamos encontrar (50%)

d= Margen de error (5%)

n=Tamaño de la muestra

n = 81 MYPES

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una herramienta que va a permitir a las empresas puedan planear, ejecutar, evaluar y controlar las actividades para el desarrollo de la misión,	La gestión de calidad como su mismo nombre lo dice es para que las personas que se encuentren liderando puedan dar todo de sí para que se producto o servicio que tengan sea de calidad, esto va de la mano con el	Proposición de objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Si, al inicio de cada mes - De vez en cuando 	Nominal
			Misión y visión de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Me identifico - No la conozco 	
			Rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor demanda - Fidelizando a los clientes 	
			Técnicas de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Atención al cliente - Benchmarking 	
			Técnicas para medir el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual - Evaluación - Supervisiones - Ninguno 	
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo es la disposición personal y la agrupación de equipos de trabajo con el fin de lograr todos los objetivos empresariales	El trabajo en equipo es una técnica con el cual se pueden lograr muchos objetivos propuestos si es que se definen cada cierto tiempo como por ejemplo al inicio de cada mes, de la misma manera haciendo participe a todos los trabajadores frente a cualquier inconveniente.	Discrepancias en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Solo cuando se presenta un problema - De vez en cuando - Siempre que existen reuniones 	Nominal
			Trabajo y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Regular - Buena - Muy buena 	
			Opinión de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Solo en reuniones - Solo cuando es necesario - Siempre 	
			Honestidad dentro del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Si, al inicio - A veces por conveniencia - Nunca 	
			Metas en común	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el primer día - De vez en cuando - Solo cuando es importante 	

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Es una técnica muy común, utilizada como procedimiento estandarizado el cual ayuda a obtener información de una forma más rápida y segura (Montañez, 2015)

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que se aplicó a los gerentes de las micro y pequeñas empresas con preguntas cerradas fáciles de interpretar. Un cuestionario son preguntas realizadas el cual se formulan con la intención de obtener información clara y precisa para resolver incertidumbres dadas en una organización o establecimiento (Montañez, 2015)

4.5. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron analizados por programas informáticos, donde se determinó el nivel de confiabilidad de la investigación, referido a las principales características del trabajo en equipo, basado en la gestión de calidad, para poder transformarlo en datos estadísticos y numéricos se utilizó el programa del SPSS 25 (Montañez, 2015)

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018?</p>	<p>objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.</p> <p>objetivos específicos: 1.Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. 2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. 3.Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.</p>	<p>Gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo</p>	<p>Población: La población de este estudio estuvo conformado por 101 micro y pequeñas empresas de alojamiento para estancias cortas(hotel)</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra dirigida de 81 micros y pequeñas empresas de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018.</p>	<p>Diseño de la investigación no experimental – transversal.</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

La universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) tiene principios éticos el cual están respaldados con la resolución N° 198-2017-CONCYREC-P desde el 28 de diciembre del 2017 el cual conforme a lo establecido todas las investigaciones son llevadas a cabo. (Código de Ética Uladech, 2020)

Protección a las personas:

La persona es el fin y no el medio, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. La protección y el bienestar de las personas involucradas es el motivo de cualquier investigación por lo cual se cuidó cuidar su identidad, cultura y religión. Este principio protege los derechos más importantes por cuidar a personas que se encuentren en vulnerabilidad (Código de Ética Uladech, 2020)

Libre participación y derecho a estar informado:

Todas las personas que forman parte de una investigación tienen el derecho de estar correctamente informados sobre el objetivo de la investigación en la que participan teniendo la libertad de ser parte o no. Toda investigación tiene personas que participan y es de voluntad propia brindar información ya que estarán establecidos en el proyecto. Las personas que participaron en la investigación estuvieron informadas sobre la investigación que se realizó, motivo por el cual firmaron el consentimiento informado donde dan fe a las respuestas que dan en los cuestionarios (Código de Ética Uladech, 2020)

Beneficencia y no maleficencia:

En toda investigación se debe cuidar el bienestar de las personas por lo que toda investigación debe tener un beneficio-riesgo positivo previamente justificado, por lo que en la

investigación no se causó ningún daño y se disminuyó los efectos maximizando los beneficios (Código de Ética Uladech, 2020)

Cuidado del medio ambiente:

Toda investigación debe tener cuidado con el medio ambiente, con los árboles, animales, etc. Se tuvo mucho cuidado con el medio ambiente utilizando pocos papeles para las encuestas, se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación (Código de Ética Uladech, 2020)

Justicia:

La justicia esta antes que los intereses personales por lo que el investigador debe tener una actitud razonable y dar fe a que todos los conocimientos adquiridos se utilicen para practicas justas. El investigador tiene la obligación de tratar de igual a las personas que participan en el proyecto el cual, se estableció un juicio razonable importante con el objetivo de no cometer injusticias con aquellas personas que proporcionaron la información (Código de Ética Uladech, 2020)

Integridad científica:

El investigador tiene la obligación de no engañar respecto a la información que presenta en su investigación el cual, no debe perjudicar en lo más mínimo a quienes forman parte. La investigación se realizó bajos los principios éticos como el respeto, solidaridad, empatía, y justicia de manera transparente siguiendo los procedimientos correctos para la elaboración de dicha investigación (Código de Ética Uladech, 2020)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Objetivo 1: Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018

Tabla 1

Edad del representante		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
18-30 años	20	24.70%
30 a 50 años	50	61.70%
50 a más años	11	13.60%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

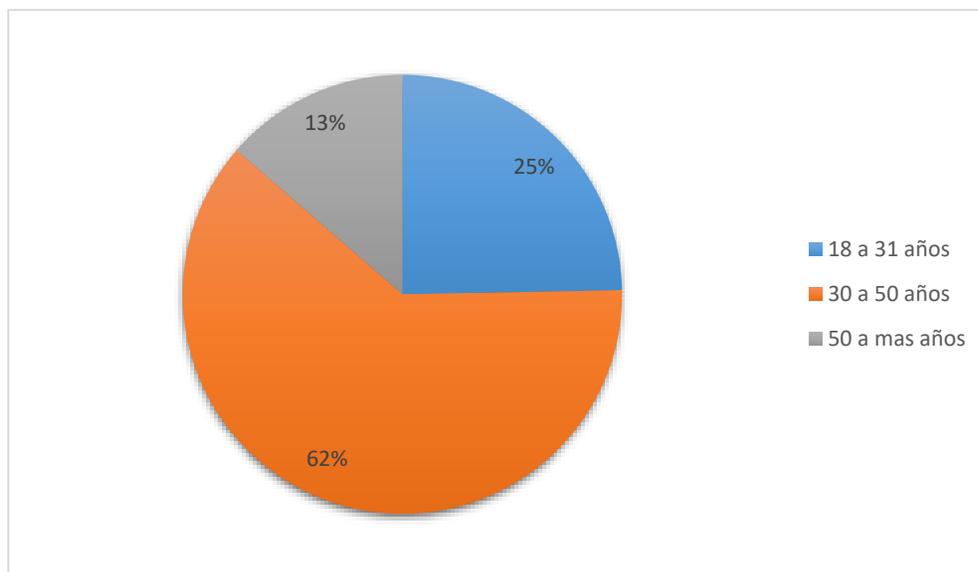


Figura 1: Gráfico que representa a la pregunta, edad del representante

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se muestra que el 61.70% de los representantes tienen de 30 a 50 años.

Tabla 2

Genero del representante		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	56	69.10%
Femenino	25	30.90%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

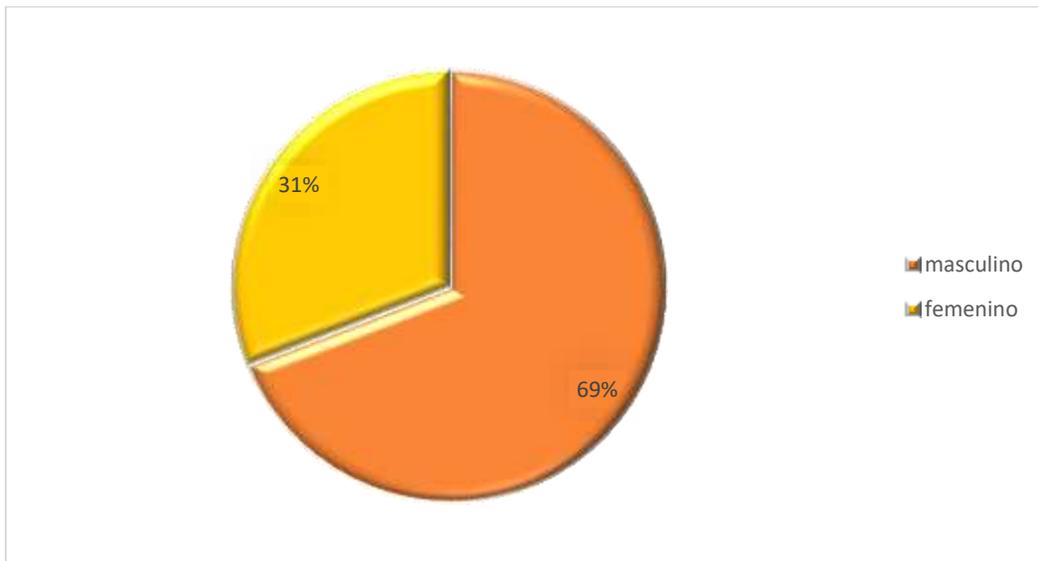


Figura 2: Gráfico que representa a la pregunta, el género del representante

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que el 69.10% de los representantes son de sexo masculino.

Tabla 3

Grado de instrucción		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	15	18.50%
Primaria	14	17.30%
Secundaria	5	6.20%
Universitario	12	14.80%
Superior no universitario	35	43.20%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

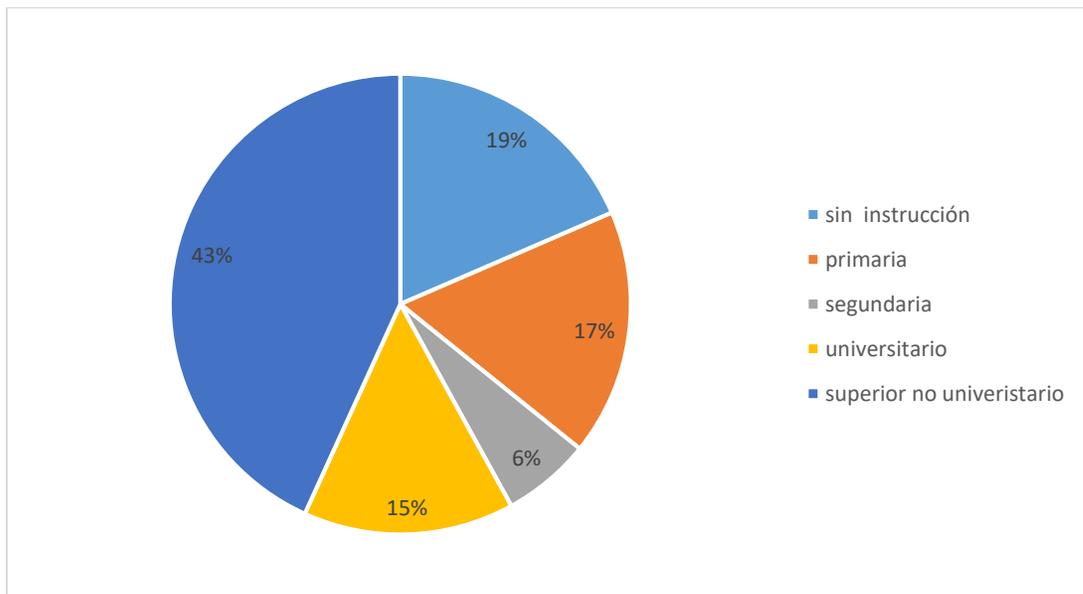


Figura 3: Grafico que representa a la pregunta, grado de instrucción del representante

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se muestra que el 43% de los representantes son de género masculino

Tabla 4

Cargo que desempeña		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Dueño	61	75.30
Administrador	20	24.70
Total	81	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

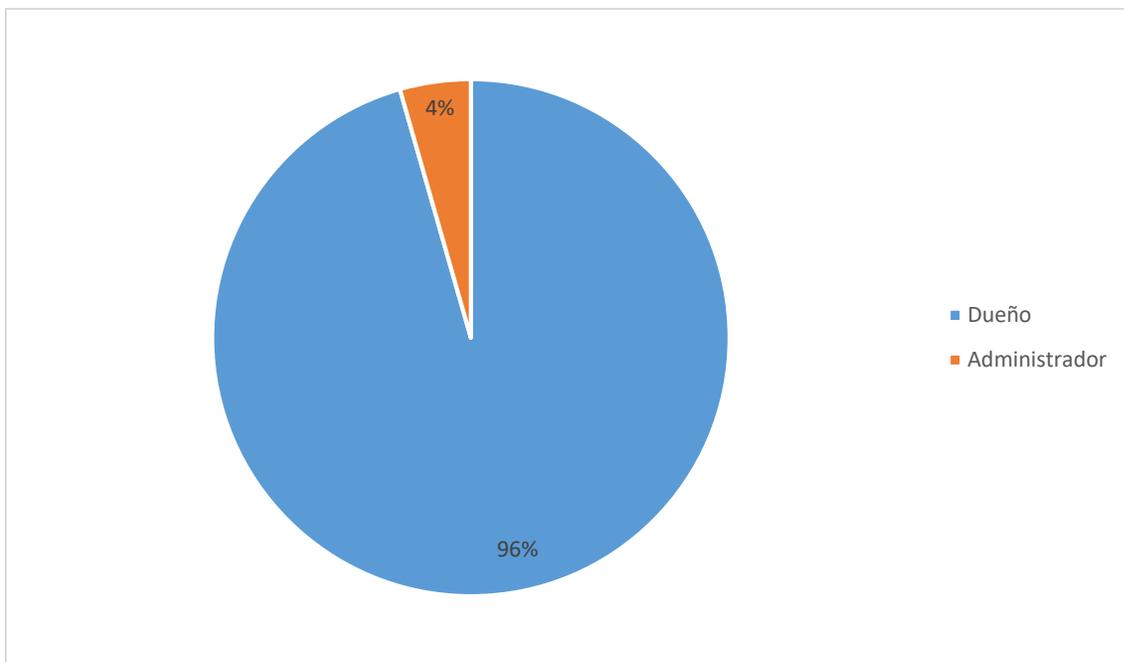


Figura 4: Gráfico que representa a la pregunta, cargo que desempeña el representante

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se muestra que el 75.30% de los representantes tienen el cargo de administrador.

Tabla 5

Tiempo que desempeña		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3 años	31	38.30%
4 a 6 años	14	17.30%
7 a más años	36	44.40%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

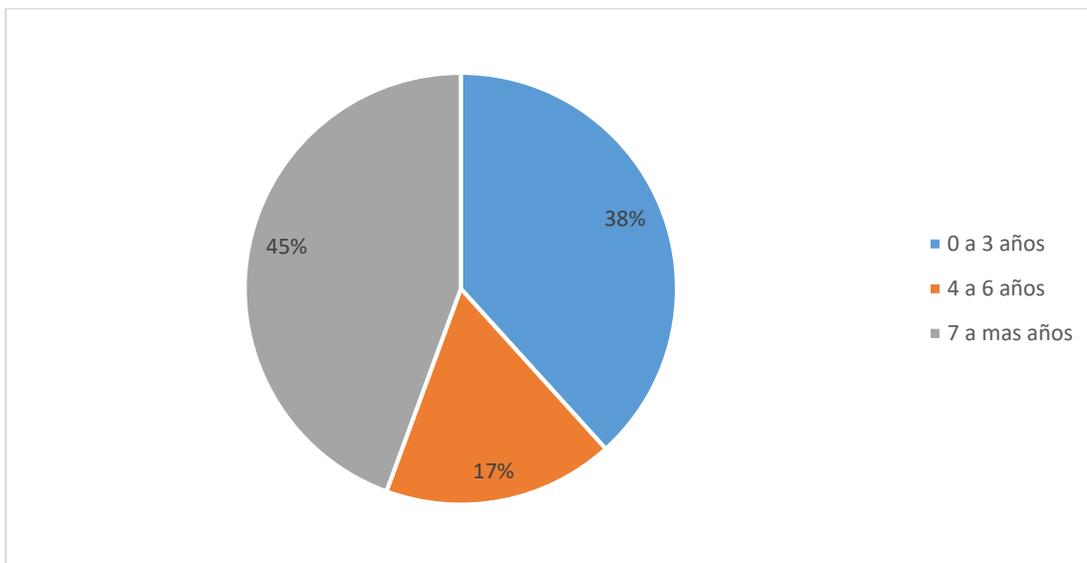


Figura 5: Gráfico que representa a la pregunta, cargo que desempeña el representante

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se muestra que el 45.00% de los representantes desempeñan en el cargo de 0 a 3 años.

Objetivo 2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2018.

Tabla 6

Permanencia en el rubro		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3 años	34	42.00%
4 a 6 años	11	13.60%
7 a más años	36	44.40%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

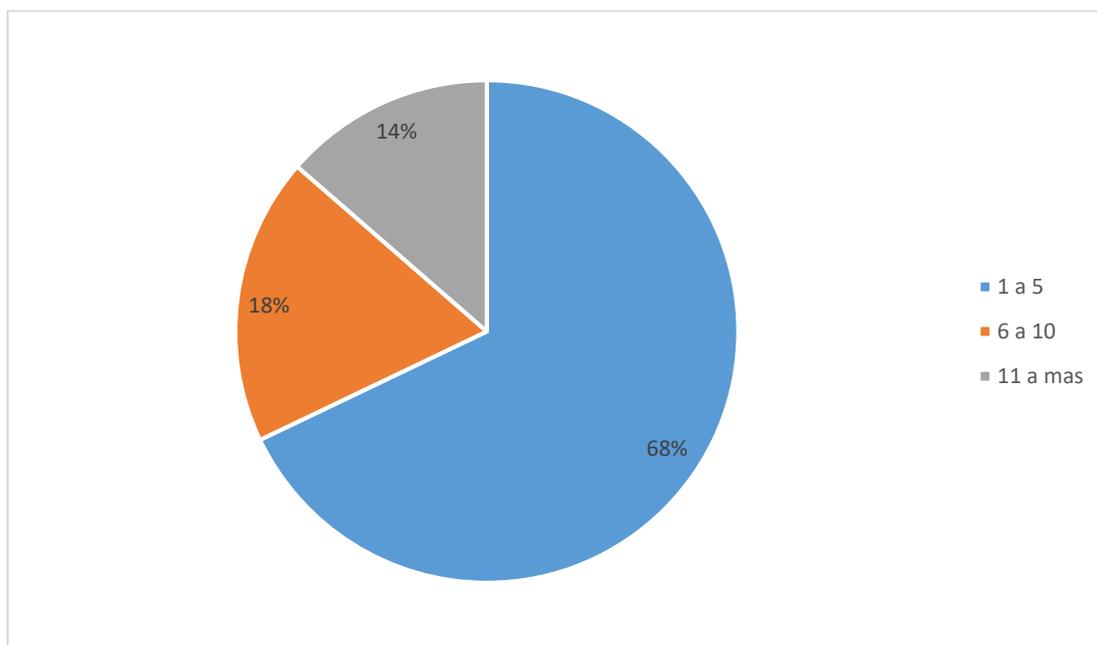


Figura 6: Gráfico que representa a la pregunta, permanencia en el rubro

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se muestra que el 68.00% de los representantes permanecen en el rubro de 0 a 3 años.

Tabla 7

Número de trabajadores		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5	55	67.90%
6 a 10	15	18.50%
11 a mas	11	13.60%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

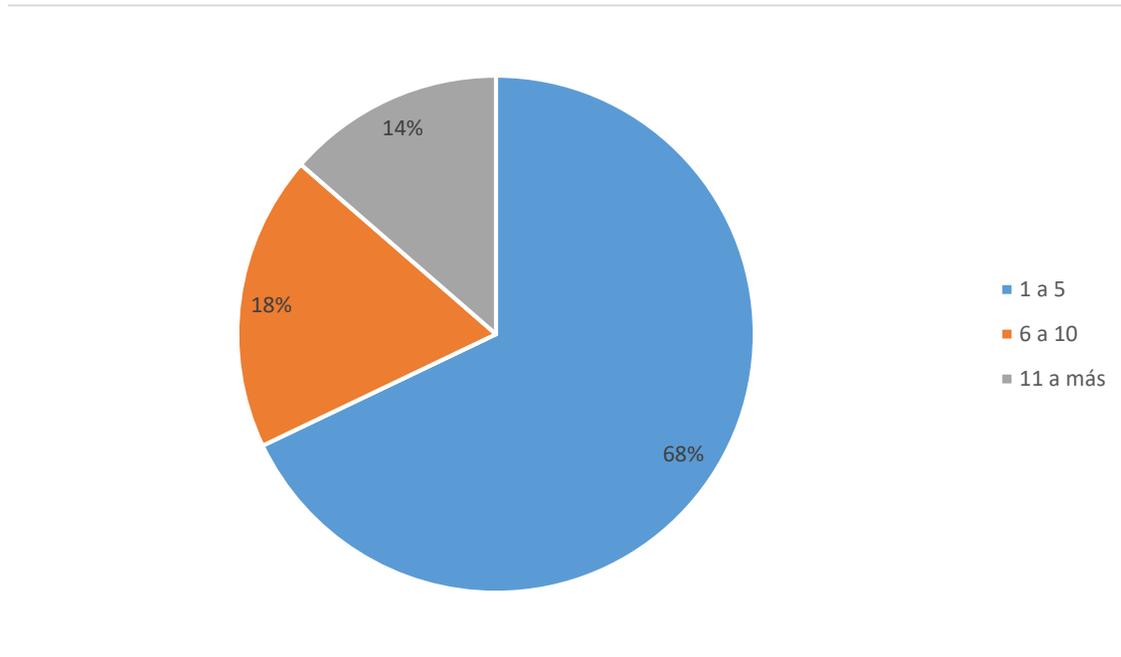


Figura 7: Gráfico que representa a la pregunta, número de trabajadores

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se muestra que el 68.00 % de las MYPES cuenta con 1 a 5 trabajadores.

Tabla 8

Personas que trabajan		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Familiares	21	25.90%
Personas no familiares	60	74.10%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

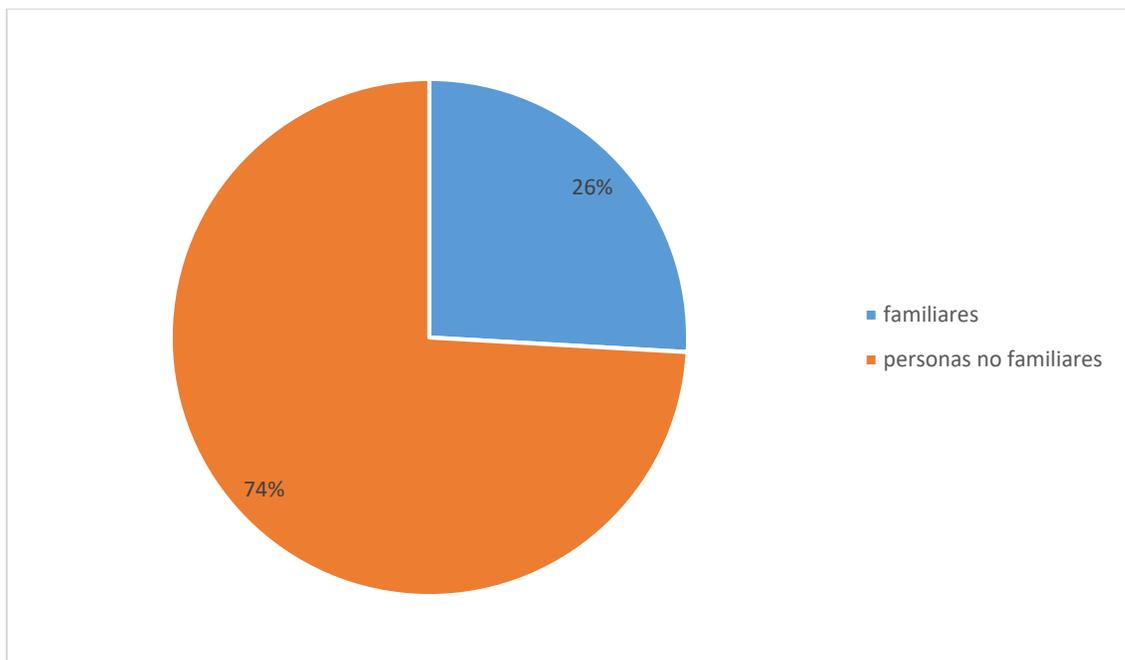


Figura 8: Gráfico que representa a la pregunta, personas que trabajan en las MYPES

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 se muestra que el 78.00% de las personas que trabajan en las MYPES son personas no familiares.

Tabla 9

Objetivo de creación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Generar ganancia	81	100.00%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

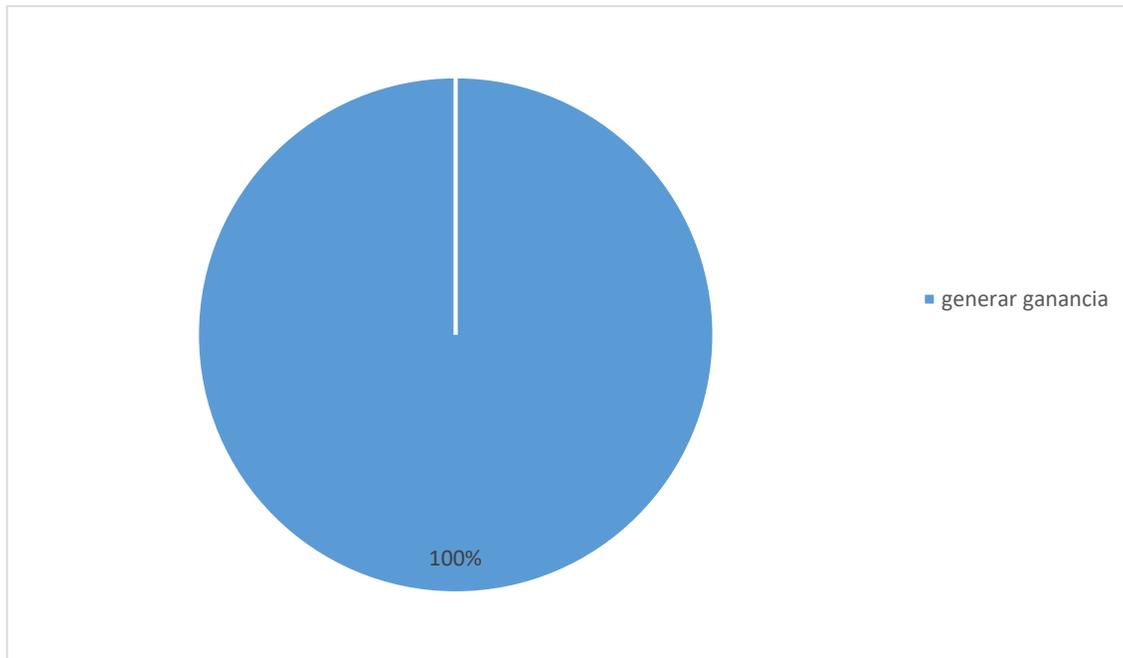


Figura 9: Gráfico que representa a la pregunta, objetivo de creación

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9 se muestra que el 100.00% de las empresas han sido creadas para generar ganancias.

Tabla 10

Nivel de ingresos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 52 500	44	54.30%
De 52 500 a 95 5000	27	33.30%
Más de 95 5000	10	12.30%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

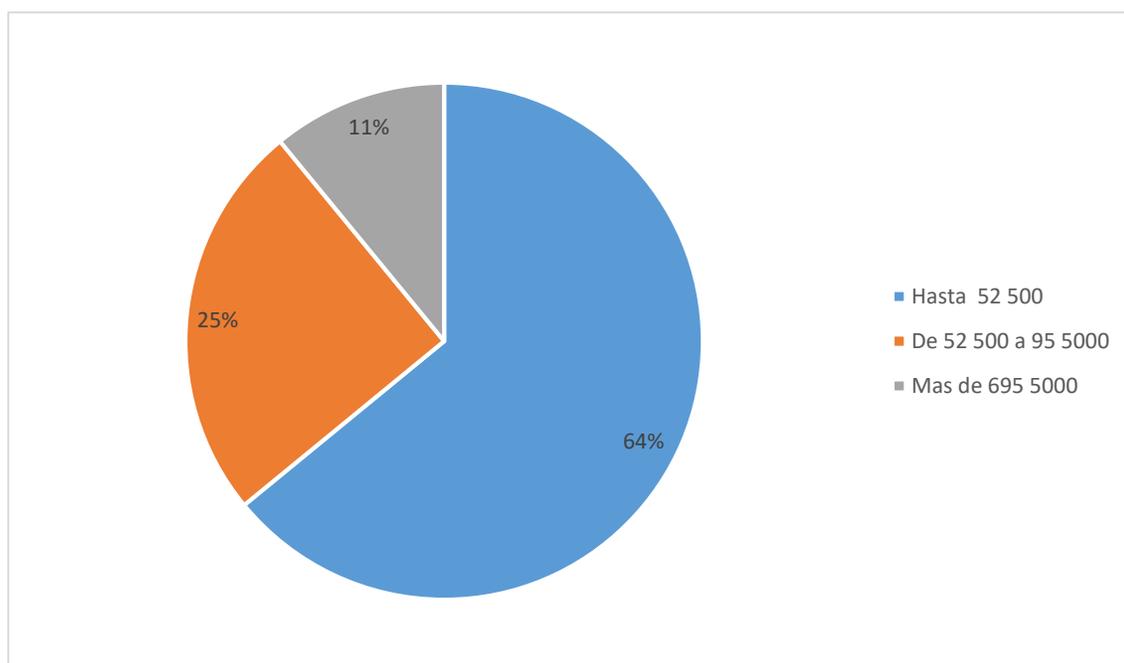


Figura 10: Grafico que representa a la pregunta, nivel de ingresos

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 se muestra que el 64.00% de los alojamientos cuentan con un nivel de ingreso de hasta 52500.

Tabla 11

Tipo de empresa	Frecuencia	Porcentaje
Persona natural	10	12,30%
E.I.R.L.	25	30,90%
S.A.A.	24	29,60%
S.A.C.	22	27,20%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

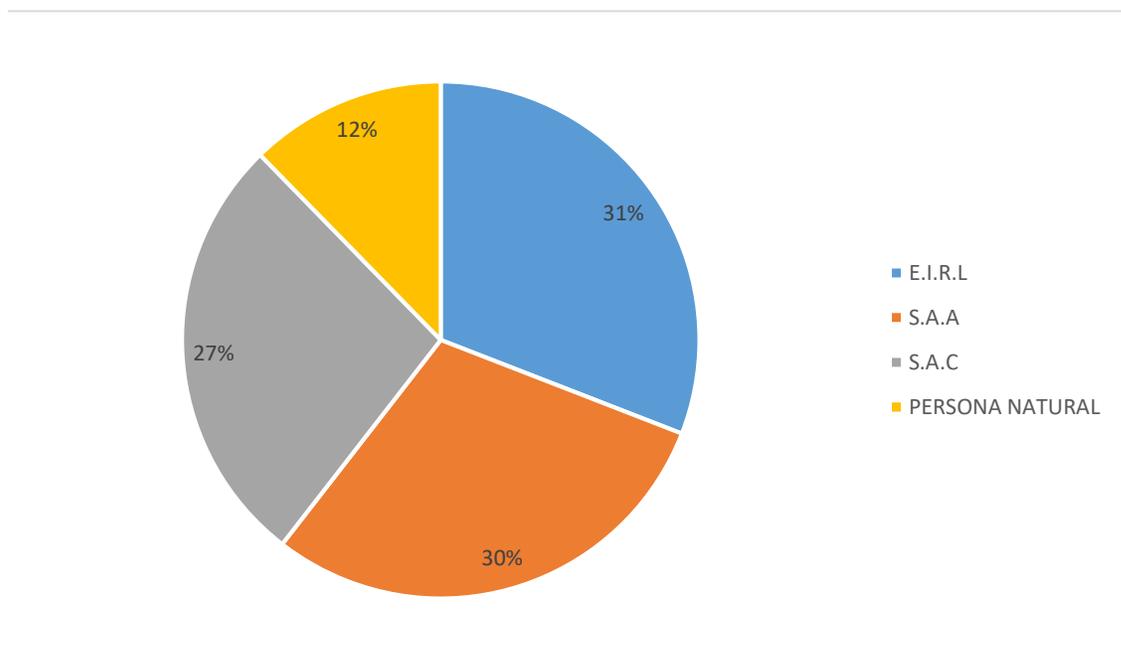


Figura 11: Gráfico que representa a la pregunta, tipo de empresa

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11 se muestra que el 30% de los alojamientos tienen el tipo de empresa E.I.R.L.

Objetivo 3. Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018

Tabla 12

¿Establece objetivos y metas en la organización?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si, al inicio de cada mes	58	71,60%
De vez en cuando	23	28,40%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

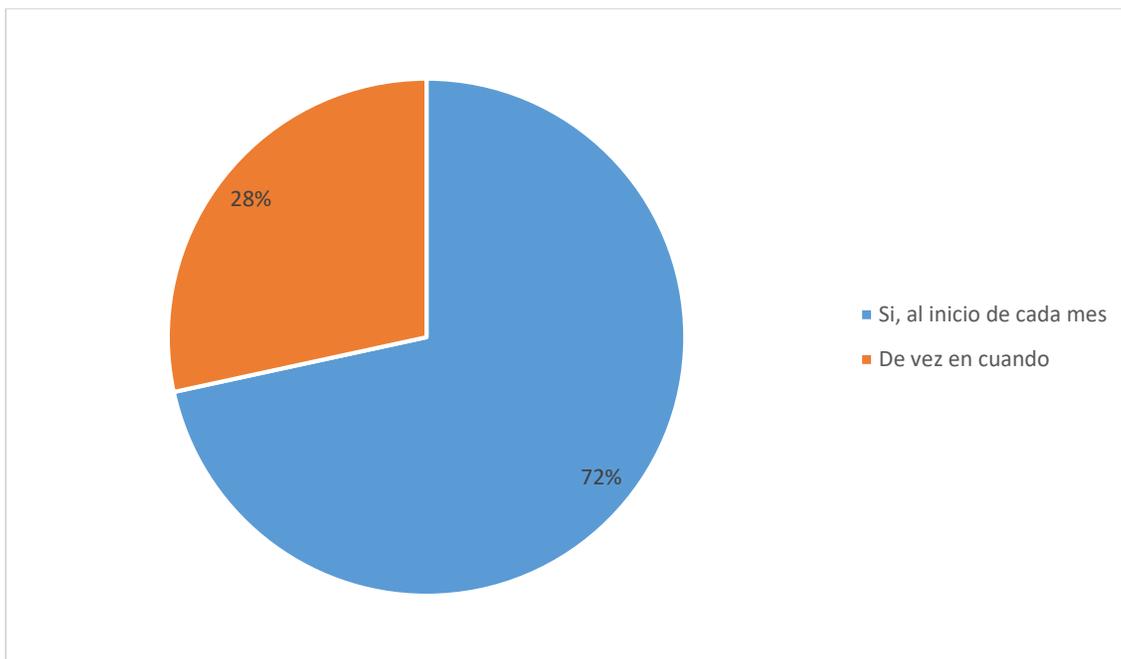


Figura 12: Gráfico que representa a la pregunta, establece objetivos y metas en la organización

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12 se muestra que el 78.00% de los representantes se establecen objetivos al inicio de cada mes.

Tabla 13

¿Usted se identifica con la misión y visión de su organización?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Me identifico	44	54,30%
No la conozco	27	45,70%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

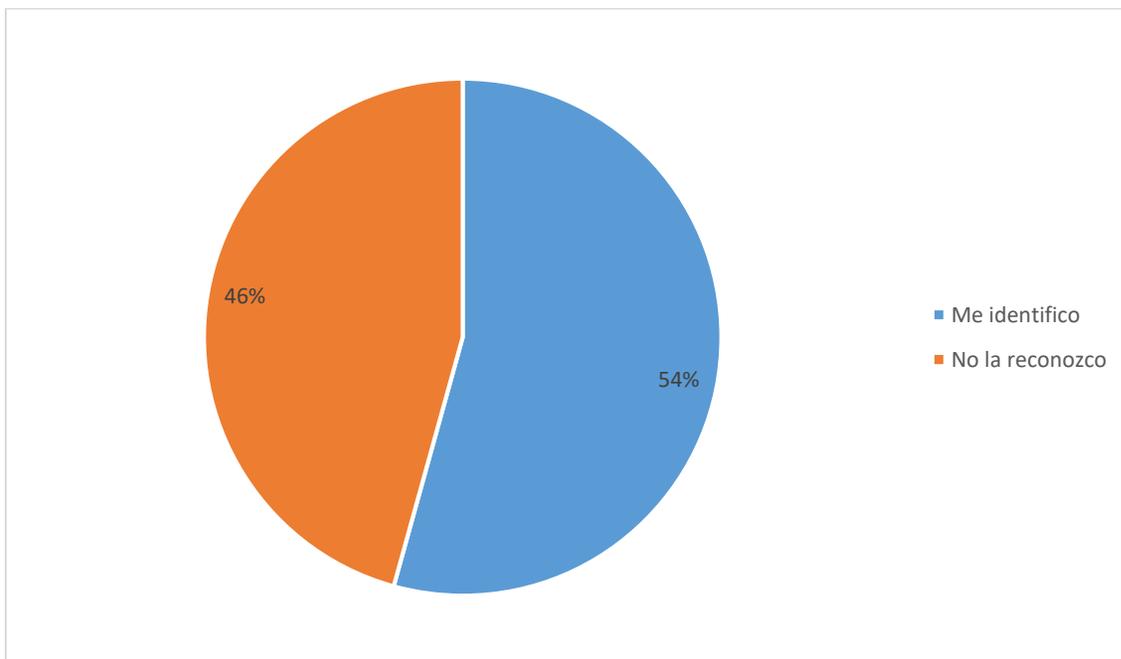


Figura 13: Gráfico que representa a la pregunta, usted se identifica con la misión y visión de su organización

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 13 se muestra que el 54% de los representantes se identifican con la misión y visión de la organización.

Tabla 14

¿Cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mayor demanda	23	28,40%
Fidelizando a los clientes	58	71,60%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

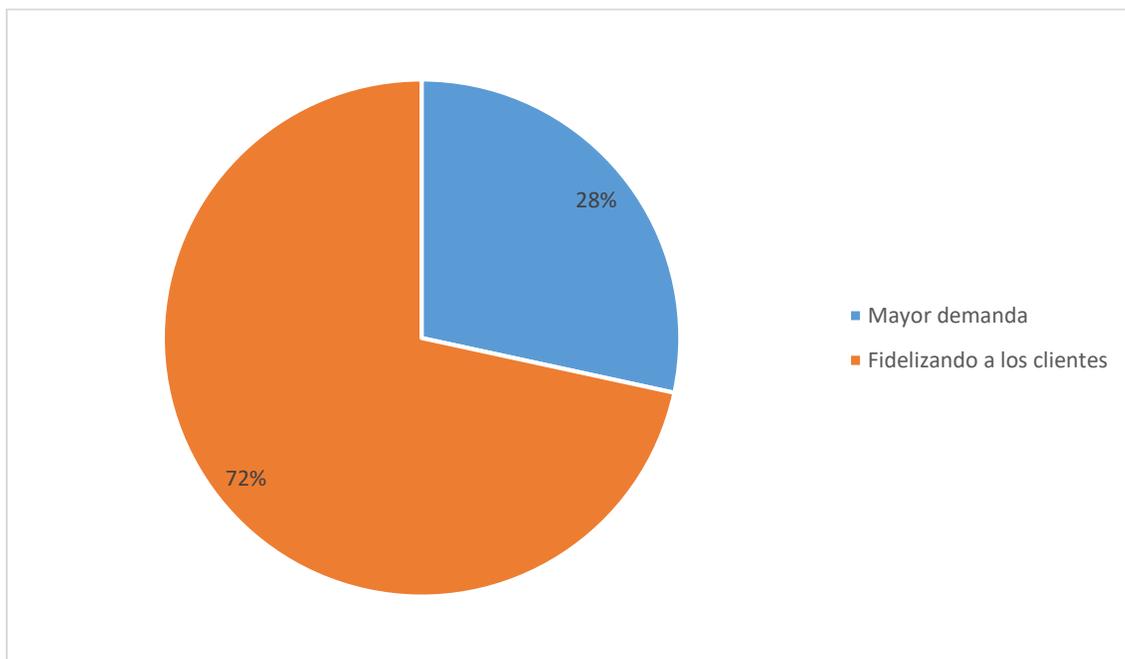


Figura 14: Gráfico que representa a la pregunta, cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad?

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14 se muestra que el 72% de los representantes de las MYPES mejoran el rendimiento de su empresa fidelizando a los clientes.

Tabla 15

¿Qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
El trabajo en equipo	35	49,20%
Atención al cliente	25	30,90%
El benchmarking	21	19,90%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

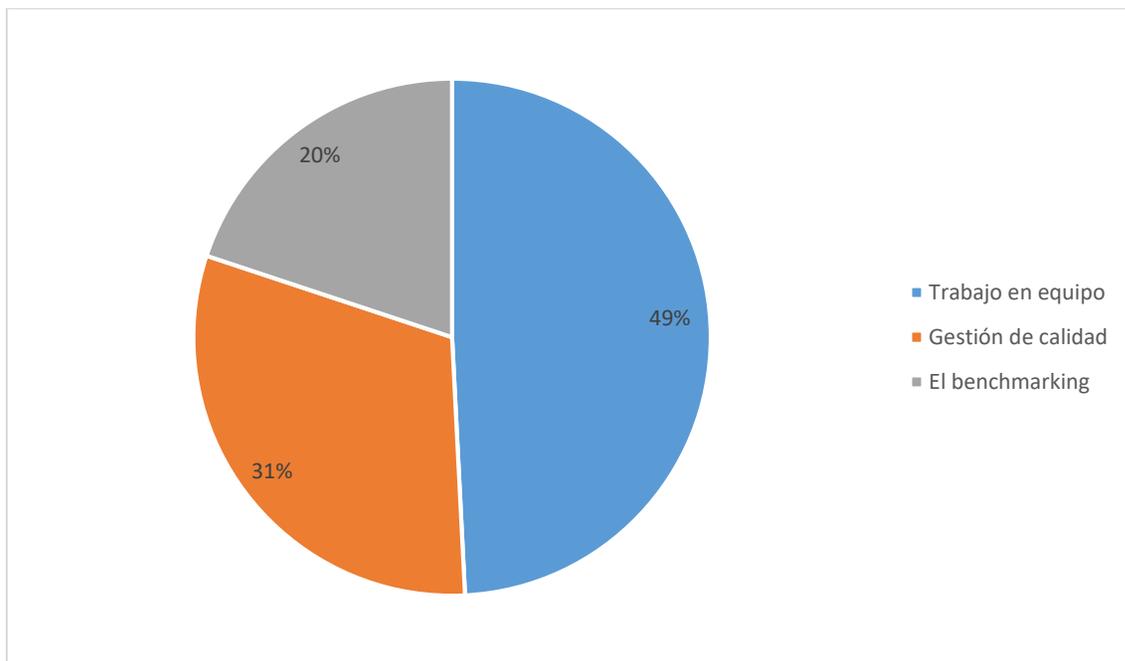


Figura 15: Gráfico que representa a la pregunta, qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15 se muestra que el 49% utilizan la técnica trabajo en equipo en la gestión de calidad.

Tabla 16

¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La observación	49	74,10%
La evaluación	9	5,20%
Supervisiones	12	14,80%
Ninguno	11	5,90%
Total	81	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

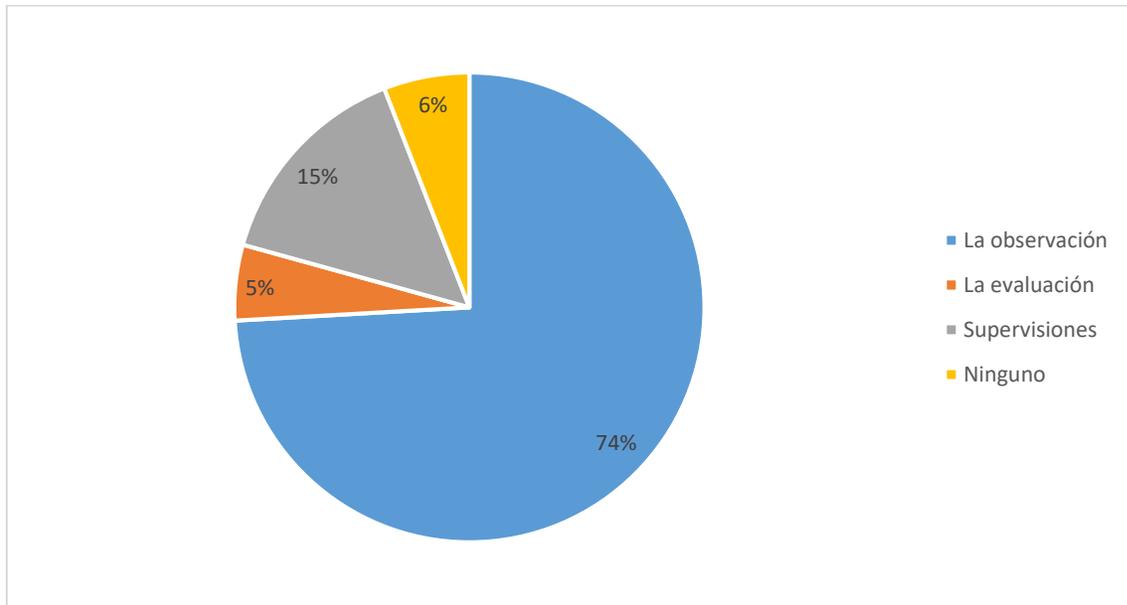


Figura 16: Gráfico que representa a la pregunta, qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 16 se muestra que el 74.00% de los representantes utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento.

Tabla 17

¿Cuándo trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	50.60%
Solo cuando se presenta un problema	14	17.30%
De vez en cuando	15	18.50%
Siempre que existas reuniones	11	13.60%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

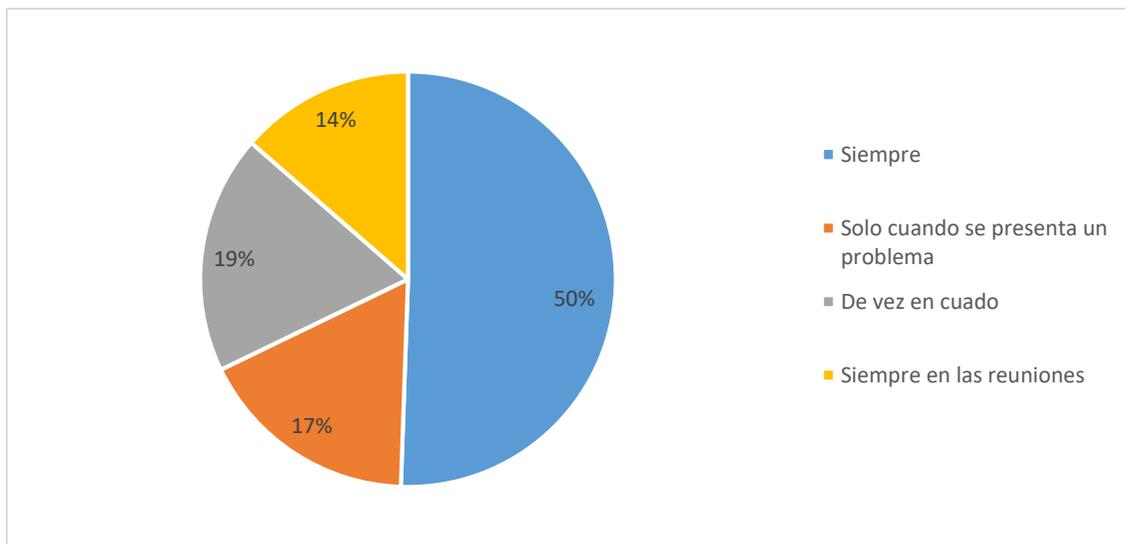


Figura 17: Gráfico que representa a la pregunta, cuándo trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17 se muestra que el 50.00% de los representantes de las MYPES llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias.

Tabla 18

¿Existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresa?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Regular	50	61.70%
Buena	21	25.90%
Muy buena	10	12.30%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

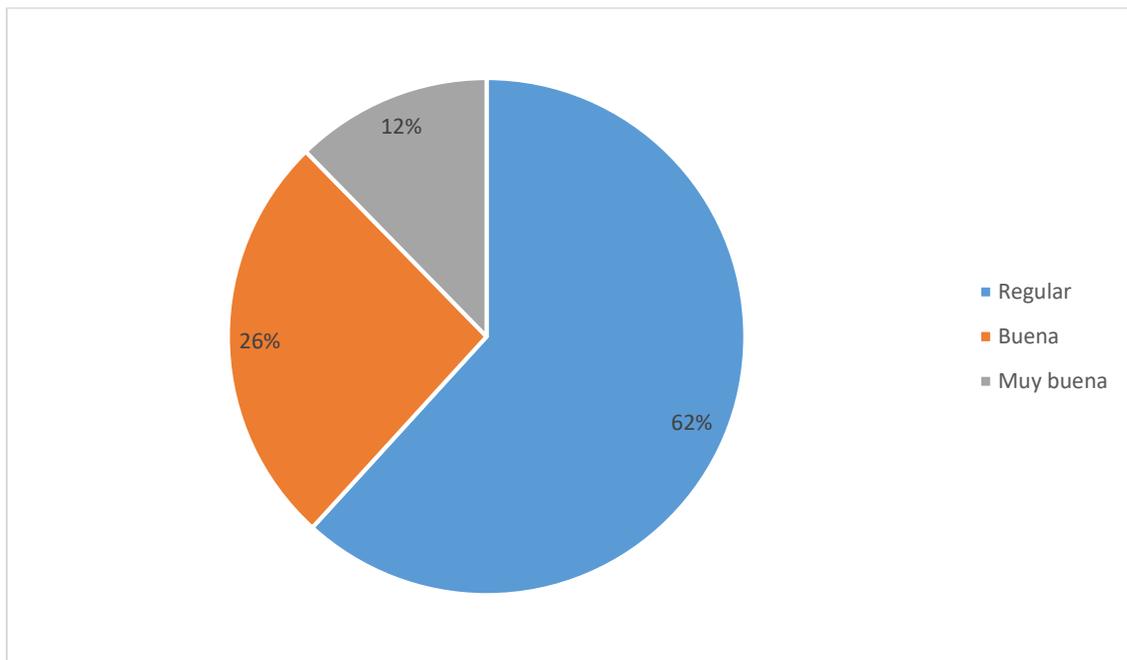


Figura 18: Gráfico que representa a la pregunta, existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresa

Interpretación

En la tabla 18 y figura 18 se muestra que el 62.00% de los representantes de las MYPES de manera regular cuentan con un buen ambiente de trabajo.

Tabla 19

¿Usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Solo en reuniones	24	29.60%
Solo cuando es necesario	46	56.80%
Siempre	11	13.60%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

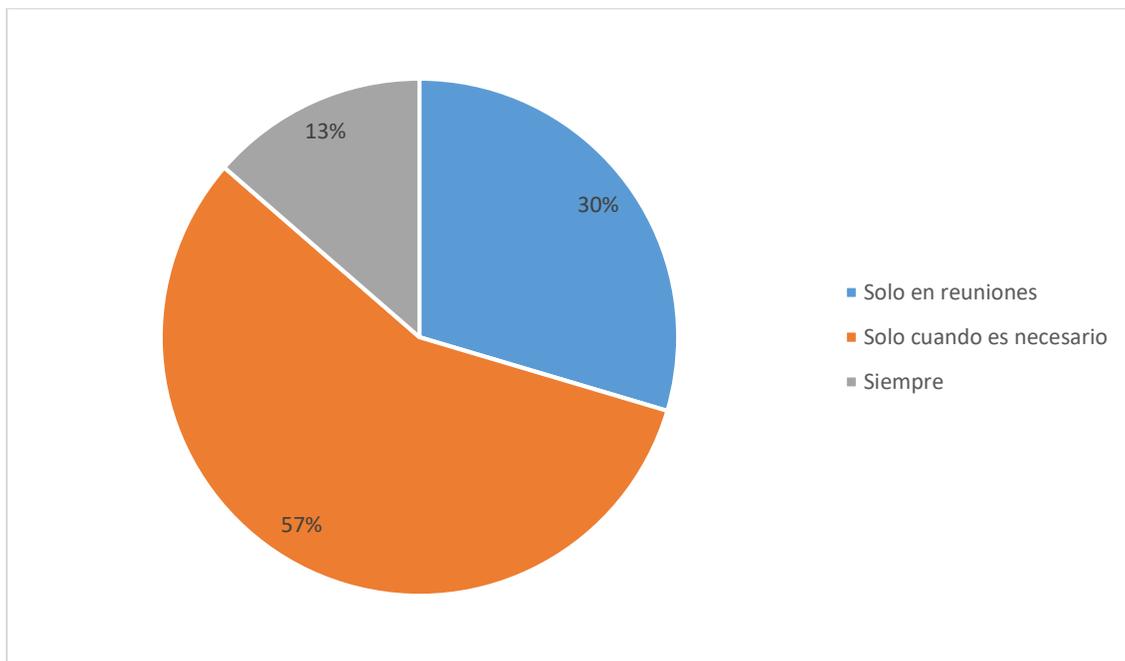


Figura 19: Gráfico que representa a la pregunta, usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores

Interpretación

En la tabla 19 y figura 19 se muestra que el 57.00% de los representantes de las MYPES tienen en cuenta la opinión de sus trabajadores solo cuando es necesario.

Tabla 20

¿Existe honestidad dentro del equipo de trabajo?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	54.30%
No siempre	37	45.70%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

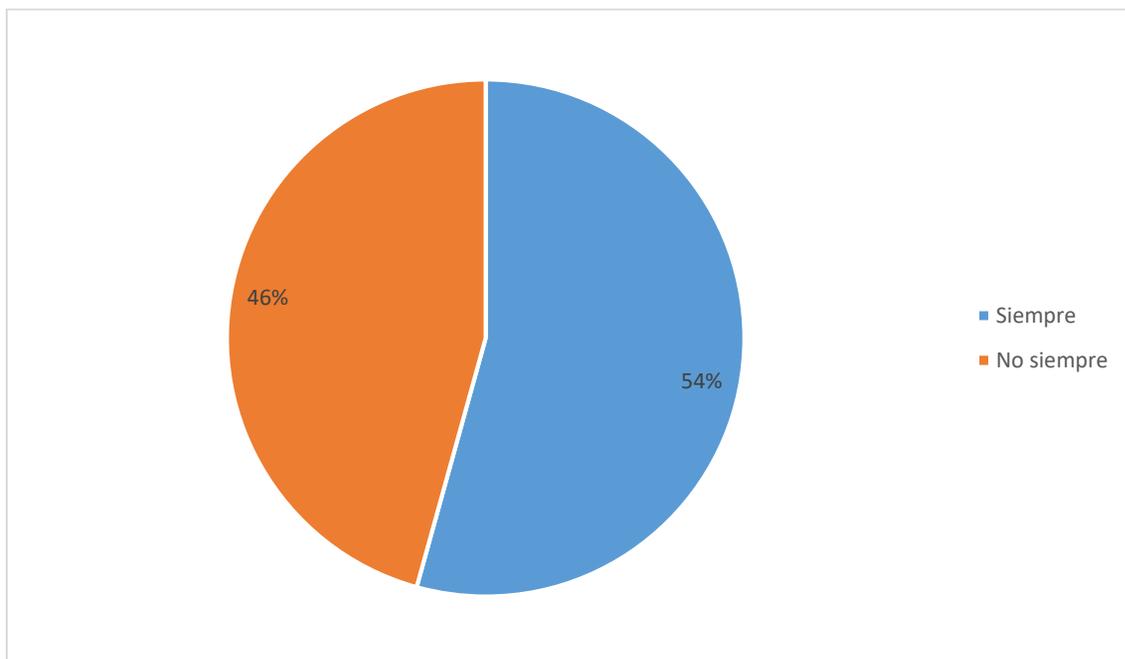


Figura 20: Gráfico que representa a la pregunta, existe honestidad dentro del equipo de trabajo

Interpretación

En la tabla 20 y figura 20 se muestra que el 54.00% de los representantes de las MYPES siempre son honestos dentro de su organización.

Tabla 21

¿Los integrantes integrantes de los equipos tienen metas en común?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si, desde el inicio	35	47.20%
A veces por conveniencia	20	22.30%
Nunca	26	30.50%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

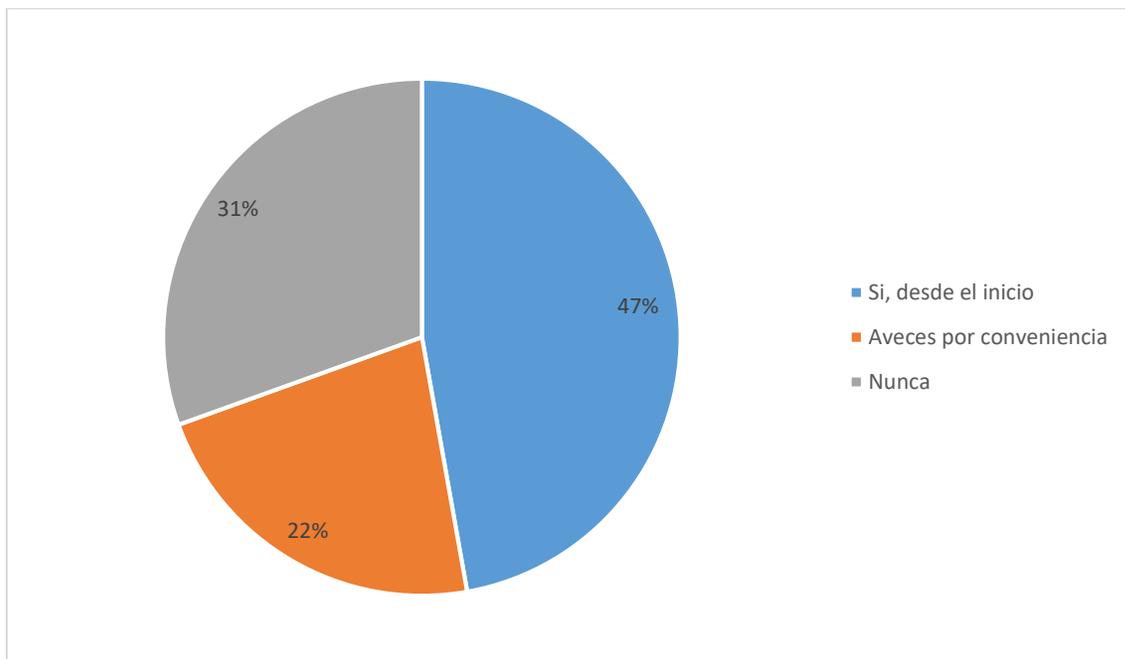


Figura 21: Gráfico que representa a la pregunta, los integrantes de los equipos tienen metas en común

Interpretación

En la tabla 21 y figura 21 se muestra que el 47.00% de los integrantes de los equipos tienen metas en común.

Tabla 22

¿En la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Desde el primer día	54	66.70%
De vez en cuando	12	14.80%
Solo cuando es importante	15	18.50%
Total	81	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz 2018.

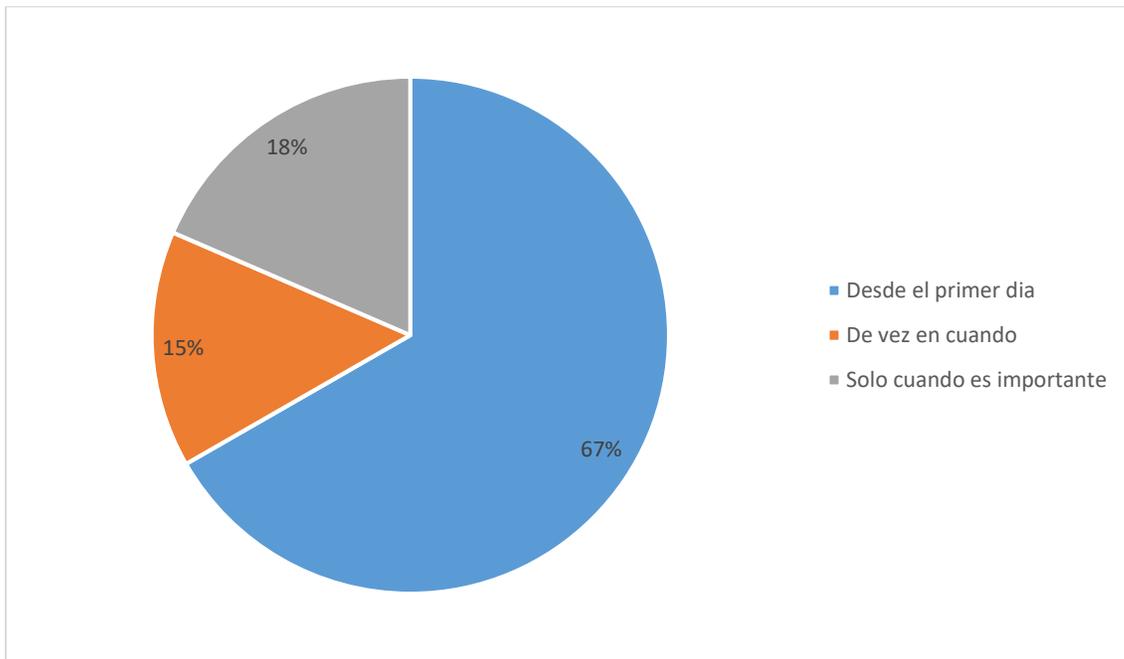


Figura 22: Gráfico que representa a la pregunta, en la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador

Interpretación

En la tabla 22 y figura 22 se muestra que el 67.00% de los trabajadores tienen en claro las funciones que van a realizar desde el primer día de trabajo.

5.2 Análisis de resultados

Objetivo 1. Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018

Con respecto a la edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas el 61.70% respondieron que tienen de 30 a 50 años (Tabla 1). Este resultado coincide con lo investigado por Sotomayor (2018) donde el 40 % tienen de 31 a 40 años; sin embargo, contrasta con lo hallado por Zamudio (2017) donde afirma que el 48% tienen un rango de edad de 26 a 33 años de la misma manera contrasta con lo investigado por Huamán (2017) quien menciona que el 52,5% tienen de 15 a 25 años. Dichos resultados nos demuestran que los representantes están con la edad suficiente para guiar una empresa, ya que los años que se tienen no definen la capacidad, sin embargo, es importante resaltar que las personas adultas tienen un modo de trabajar el cual se les hace difícil cambiarlo a diferencia de las personas jóvenes quienes buscan nuevas estrategias para conseguir las metas trazadas.

Referente al género el 69.10% indicaron que son de sexo masculino (Tabla 1). El presente resultado coincide con lo investigado por Zamudio (2017) donde menciona que el 68% son de género masculino, de la misma manera coincide con lo investigado por Sotomayor (2018) quien afirma que el 56% son de género masculino, también coincide con lo investigado por Guanilo (2015) donde el 80% son de género masculino; sin embargo, estos resultados contrastan con lo hallado por Huamán (2017) quien indica que el 58,8 son de género femenino. Dichos resultados nos muestran la realidad, donde la mayoría de los administradores o gerentes son de género masculino debido a que en la actualidad confían más en los varones por una simple cultura, cabe

resaltar que el género femenino está en la misma capacidad de guiar una empresa, sin embargo, el machismo hace que exista pocas mujeres al mando.

Con respecto al grado de instrucción el 43.20% de los gerentes del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas mencionaron que tienen el grado superior no universitario (Tabla 1). Este resultado coincide con Rosales (2017) quien afirma que el 60% tienen el grado superior universitario; pero contrasta con la investigación de Zamudio (2017) donde indica que el 50% de los representantes tienen solo secundaria completa. Estos resultados nos demuestran que no es tan importante tener un título para guiar una empresa, por lo que hoy en día existen grandes empresarios que no tienen estudios superiores ni secundarios sin embargo han sabido triunfar de manera exitosa.

En la encuesta, referente al cargo que desempeña el 75.30% de los representantes mencionaron que son dueños de su propio negocio (Tabla 1). Este resultado coincide con lo investigado por Guanilo (2015) donde el 60% son dueños de su empresa; pero estos resultados contrastan con lo hallado por Zamudio (2017) donde afirma que el 80% son trabajadores, es decir, tercera persona, también contrasta con Rosales (2017) quien afirma que el 100% son administradores. Esto nos demuestra que la mayoría de los representantes de los hoteles son los propios dueños, al ser una Micro y Pequeña Empresa no se necesita de una persona que tenga estudios superiores ya que uno mismo está en la capacidad de cumplir sus metas y lograr los objetivos trazados.

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo el 44.40% de los representantes de las MYPES afirmaron que llevan trabajando más de 7 años (Tabla 1). El presente resultado contrasta con lo hallado por Zamudio (2017) donde afirma que el 94% de los trabajadores llevan dentro del cargo menos de 5 años así mismo, contrasta con Rosales (2017) quien indica que el

53.33% se mantienen de 4 a 6 años. Esto nos demuestra que los representantes llevan un buen tiempo en el rubro de hoteles, por tener buenos ingresos, también nos demuestra que la permanencia de los administradores es por los buenos manejos que se vienen realizando dentro de los hoteles ya que permanecer tanto tiempo en el puesto de administrador es porque se está realizando una buena gestión.

Objetivo 2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro el 44.40% de los representantes mencionaron que tienen más de 7 años (Tabla 2). Esto contrasta con lo investigado por Guanilo (2015) quién afirma que el 40% de los representantes llevan en el rubro de 0 a 3 años, también, contrasta con lo investigado por Sotomayor (2018) quien menciona que el 40% tienen de 1 a 2 años en el rubro. Esto nos demuestra que la mayoría de los hoteles tienen menos de 7 años en el rubro, cabe resaltar que en la actualidad existen hoteles que tienen una gran trayectoria y si existen hoteles que tienen menos de 3 años es porque no tienen la capacidad de guiar una empresa por eso al poco tiempo cierran y se apertura nuevos hoteles es por ello el poco tiempo de permanencia, se recomienda trabajar con nuevas estrategias para llevar en alto a la empresa.

Respecto al número de trabajadores el 69.70% de los representantes indicaron que cuentan de 1 a 5 colaboradores en sus negocios (Tabla 2). Este resultado coincide con lo hallado por Rosales (2019) quien en su investigación menciona que el 80% de los hoteles tienen de 1 a 5 trabajadores, de la misma manera coincide con lo investigado por Guanilo (2015) quien afirma que el 80% de los hoteles cuentan con 1 a 5 trabajadores. Esto nos demuestra que en las micro

y pequeñas empresas no es necesario contar con un número mayor de trabajadores ya que es más que suficiente para conseguir los objetivos, sin embargo, existen hoteles de gran tamaño que requieren de mayor personal para satisfacer las necesidades de los clientes.

Respecto a las personas que trabajan en su empresa el 74.10% de los representantes de los hoteles mencionaron que en sus empresas laboran con personas sin ningún vínculo familiar (Tabla 2). Esto coincide con lo investigado por Rosales (2019) donde el 53,33% de los administradores trabajan con personas que no son de su familia. Hoy en día trabajar con familiares se ha vuelto un problema ya que existe la envidia ante el éxito de uno, es por ello que se recomienda laborar con terceras personas para que no exista ningún resentimiento y se pueda llevar en alto la empresa. Esto nos demuestra que los representantes de los hoteles prefieren trabajar con personas sin vínculo familiar, el cual les permite evitar conflictos y así lograr tener un mejor desempeño por parte de los colaboradores, generando beneficios a la organización.

Referente al Objetivo de la creación el 100.00% de los representantes de los hoteles indicaron que tiene como objetivo de creación generar ganancia (Tabla 2). Esto coincide con lo investigado por Rosales (2019) quien menciona que el 100% de los hoteles fueron creados para generar ingresos. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de los hoteles de la ciudad de Huaraz, crearon sus negocios para generar ganancias, cubrir sus necesidades y continuar creciendo en el mercado competitivo, si bien es cierto todos los negocios son creados para obtener ganancias, pero aún existen empresas que cierran por falta de estrategias es necesario tener un plan establecido a largo plazo para continuar con la meta trazada.

Referente al ingreso mensual el 54.30% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas respondieron que es la suma de 52500 (Tabla2). Este resultado contrasta con lo investigado por Sotomayor (2018) donde el 60% menciona que su ingreso es de S/. 751 a S/. 1150. Esto nos demuestra que el rubro hotel en la ciudad de Huaraz, son microempresas por la cantidad de ingreso que tiene, de igual manera se puede decir que la ciudad de Huaraz carece de empresas con un mayor ingreso.

Con respecto a la constitución de la empresa el 30.90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que la constitución de su negocio es de sociedad anónima cerrada E.I.R.L. (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría de las empresas de hoteles en la ciudad de Huaraz se encuentran correctamente constituidas y registradas, cumpliendo con los reglamentos establecidos y así se podrán obtener beneficios.

Objetivo 3. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018

Con respecto a usted establece objetivos y metas en la organización el 71.60% de los representantes de los hoteles indicaron que al inicio de cada mes se establecen objetivos y metas (Tabla 3). Esto contrasta con lo investigado por Sotomayor (2018) donde el 59% de los representantes de los hoteles respondieron que muy pocas veces se establecen metas y objetivos es decir casi nunca lo hacen. De acuerdo a los resultados los administradores de los hoteles tienen objetivos claros y se establecen metas al inicio de cada mes, al pasar del tiempo no se trazan la misma meta sino distintos para poder conseguirlos, sin embargo, existen hoteles que

se plantean objetivos a largo plazo, el cual es muy bueno para la empresa, es recomendable establecerse metas a largo plazo por mayor seguridad. (Deming, 2014)

Referente a usted conoce y se identifica con la misión y visión de la organización el 54.30% de los representantes de los hoteles mencionaron que se identifican con la misión y visión de la organización (Tabla3). Este resultado coincide con lo investigado por Guanilo (2017) quien afirma que el 78% están totalmente de acuerdo con la misión y visión, el cual se sienten muy identificados. Estos resultados demuestran que la mayoría de los hoteles de la ciudad de Huaraz tienen muy bien definido cuál es su misión y visión, esto tiene una gran importancia porque dentro de ello está a donde se quiere llegar y como conseguirlo. (Deming, 2014)

Con respecto a cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad el 71.60% de los representantes de los hoteles mencionaron que, fidelizando a los clientes, pues es el resultado de una buena gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide con lo investigado por Cabanillas (2017) quien determina que el 80% de los representantes mencionaron que con la gestión de calidad mejoran el rendimiento de su empresa. Esto demuestra que tener una buena gestión de calidad nos traerá mejores resultados, pues de ello depende el éxito. (Deming, 2014).

Referente a qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza el 49.20% de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas mencionaron que utilizan el trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados contrastan con lo hallado por Rosales (2019) quien manifiesta que el 66,67% utilizan la técnica de capacitación también contrastan con lo investigado por Cabanillas (2018) quien el 70% utiliza la técnica del coaching. Esto nos demuestra que en la actualidad quien trate mal al cliente se está llevando

una mala imagen, pues, la capacitación y la buena atención van de la mano, si uno no está capacitado no dará buen resultado ante los clientes. (Deming, 2014)

Respecto a la pregunta que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal el 74.10% respondieron que mediante la observación miden la capacidad que tiene el trabajador respecto a sus funciones (Tabla 3). El resultado coincide con lo hallado por Rosales (2019) quien en su investigación afirma que el 53,33% de los representantes utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, de la misma manera coincide con lo investigado por Cabanillas (2018) donde el 60% de los representantes también utilizan la técnica de la observación. Esto nos demuestra que la mayoría de los encargados de los hoteles observan el trabajo que realiza cada uno de sus colaboradores, el cual es muy importante seguir el paso de cada uno de ellos, al observarlos se mide la capacidad que tienen y los procedimientos que están realizado, actualmente existen muchas técnicas que se pueden aplicar en una empresa, dependerá de la persona que está a cargo que técnica usar, de acuerdo al tipo de servicio o producto que brinda. (Deming, 2014)

Con respecto a cuándo trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias el 50.60% de los representantes mencionaron que siempre llegan a un buen acuerdo, debido a que existe una buena comunicación (Tabla 3). Dicho resultado coincide con lo investigado por Sucapuca (2018) quien afirma que el 50% están completamente de acuerdo con la pregunta planteada. Estos resultados nos demuestran que la comunicación es parte fundamental de trabajar en equipo, si esto no existiera el equipo no podría cumplir con los objetivos trazados.

Con respecto a existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresa el 61.70% respondieron que llevan un estilo de trabajo regular implicando el buen ambiente y

la comunicación efectiva (Tabla 3). Dicho resultado coincide con lo hallado por Sucapuca (2018) quien afirma que el 30% está en un nivel medio, es decir, no existe tanta comunicación. Este resultado perjudica a la empresa ya que si no hay un buen ambiente de trabajo no se podrán cumplir los objetivos, la comunicación es la base de la solución de problemas, cada trabajador tiene que aportar, dar su punto de vista y los demás respetar lo que se está mencionando si esto no ocurre pues quien salga perjudicado será la organización.

Referente a la pregunta usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores el 56.80% de los representantes respondieron solo cuando es necesario (Tabla 3). Dicho resultado coincide con lo investigado por Zamudio (2017) quien en su investigación menciona que el 42% solo a veces las opiniones son escuchadas. Estos resultados no ayudan a la empresa a crecer debido a que los trabajadores están en constante atención al cliente y ellos de alguna manera saben cómo resolver un problema pues si no son escuchados ante el gerente o administrador no habrá una buena coordinación.

En la pregunta realizada existe honestidad dentro del equipo de trabajo el 54.30% de los representantes mencionaron que siempre se han dicho las cosas directamente ante un problema (Tabla 4). Dicho resultado coincide con lo investigado por Sotomayor (2018) donde el 42 % respondieron que siempre existe honestidad entre ellos. Estos resultados nos demuestran que dentro de los equipos de trabajo existe la libertad de opinión y cada uno de ellos es libre de decir lo que piensa con la confianza brindada por todos los integrantes.

Respecto a los integrantes de los equipos tienen metas en común el 47.20% de los representantes mencionaron que si desde el inicio de la agrupación de equipos saben a dónde llegar (Tabla 4). Este resultado coincide con lo investigado por Sotomayor (2018) quien afirma que el 48% tienen

metas comunes. Estos resultados nos demuestran que para formar un equipo de trabajo todos tienen que ir por el mismo camino, de esta manera el equipo podrá conseguir las metas propuestas.

Con respecto, si en la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador el 66.70% de los representantes de los hoteles mencionaron que desde el primer día cada integrante de la empresa sabe cuál es su función (Tabla 3). Dicho resultado coincide con lo investigado por Sotomayor (2018) quien menciona que el 38% siempre se identifican con las tareas que van a realizar; sin embargo, contrasta con lo hallado por Zamudio (2017) quien refiere que solo a veces los trabajadores tienen bien coordinado sus funciones. Esto nos demuestra que la gran mayoría de los hoteles capacitan muy bien a sus trabajadores desde el primer día, esto es muy importante ya que un trabajador derecho y bien guiado comete menos errores.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La mayoría de los representantes tienen de 30 a 50 años, son de sexo masculino y son dueños de su propia empresa. La minoría tienen estudios superiores no universitarios, estas características resultan porque la mayoría de las empresas tienen como gerente a un varón ya que la misma cultura hace que este género sea el dominante, cabe mencionar que las mujeres tienen la misma capacidad para dirigir cualquier tipo de negocio, sin la necesidad de tener estudios superiores, si bien es cierto, tener un título nos da credibilidad por los conocimientos adquiridos pero esto no basta, sino tener la experiencia para dirigir una empresa, esta información acerca de las características de los representantes se orienta para que tengan en cuenta que lo más importante de un líder es saber dirigir y que ciertas características no definen a un apersona.

La totalidad de los representantes mencionan que el objetivo de creación es para generar ingresos. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, son personas no familiares y el nivel de ingreso es de 52 500 mensuales. La minoría tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro y el tipo de empresa que tienen es una E.I.R.L. Dichas características se dan por que gran parte de las empresas cuentan con un número bajo de trabajadores por ser pequeña, son negocios que cuentan con clientes fidelizados por ende tienen mayor demanda, en la actualidad todas las empresas son creadas para generar ingresos por las necesidades que tiene cada familia, pues crear una empresa solo tiene un fin obtener ganancia. Esta información sobre las características de los representantes está orientada para que realmente se conozca cómo trabaja una MYPE y de esta manera analizar qué es lo que se diferencia su negocio respecto a sus competidores directos.

La mayoría de los representantes se establecen objetivos y metas al inicio de cada mes, se identifican con la misión y visión de la organización, la empresa rinde fidelizando a los clientes, las técnicas que utilizan para medir el rendimiento es la observación, siempre hay discrepancias dentro del trabajo, la comunicación y el trabajo en equipo es regular, el representante solicita la opinión de los trabajadores solo cuando es necesario y hay honestidad dentro del trabajo. La minoría de los trabajadores tienen metas en común. Todo lo mencionado es porque los representantes de los hoteles ven a la gestión de calidad como una prioridad para una buena atención al cliente es por ello que, día a día se esfuerzan para conseguir mejores resultados utilizando diferentes estrategias para el cumplimiento de los objetivos. La mayoría de los representantes de la presente investigación llegan a un buen acuerdo cuando trabajan en equipo, existe una buena comunicación y trabajo en equipo, piden opiniones a sus colaboradores cuando es necesario, siempre practican la honestidad, tienen metas en común junto con los integrantes de su equipo y definitivamente todos los trabajadores nuevos desde el primer día conocen cuáles son sus funciones. Todo esto ocurre por qué los representantes desean mejorar su gestión junto con los trabajadores, siendo honestos, de esta manera buscarán fidelizar a los clientes dándoles una buena atención, trabajado en equipo se obtendrán mejores resultados. La información obtenida respecto al trabajo en equipo está orientada para que se mejoren los indicadores donde se tiene mayor deficiencia.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las Micro y Pequeñas empresas no solo se fijen en la edad de un administrador ya que en la actualidad se ha demostrado que personas con una corta edad tienen la capacidad de dirigir un negocio sin la necesidad de tener estudios superiores ya que no se necesita tener un título para demostrar la capacidad que tienes.

Los responsables de los alojamientos deberían tomar en cuenta que tener a los clientes fidelizados no garantiza una estabilidad, siempre hay que buscar nuevas estrategias para conseguir mejores resultados, de la misma manera sería favorable cambiarse al tipo de empresa como persona natural ya que trae mejores ventajas, si bien es cierto todas las empresas son creadas para generar ganancias, pero existe la posibilidad de no tener éxito por lo tanto se recomienda utilizar muy a menudo métodos estratégicos.

Los representantes de los alojamientos deberían analizar respecto a la gestión de calidad, ya que no basta con definir metas si los trabajadores no están involucrados, el trabajo en equipo se trata de compartir conocimientos pues, se observa que los gerentes no siempre toman en cuenta la opinión de los demás, utilizar nuevas estrategias para medir el rendimiento de los trabajadores. Para mejores resultados se recomienda a los representantes evaluar si la estrategia que se está utilizando como el trabajo en equipo está teniendo buenos resultados, tener más contacto con sus trabajadores, ser amigo de todos, plantear metas en común de lo contrario solo se ocasionarán problemas y no soluciones, el trabajo en equipo se da para cumplir con los objetivos planteados, pero si no existe unión no servirá de nada.

Referencias Bibliográficas

- Anton, R. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos en los hoteles*. Barcelona: Universidad autónoma.
- Bonals, J. (2016). El trabajo en equipo del profesorado. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=162939>
- Cabanillas, E. (2018). *GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ESCUELAS Y ACADEMIAS DE FUTBOL, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2016 TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*. Chimbote: Uladech. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8994/CALIDAD_COACHING_CABANILLAS_LEZAMA_YAMES_EDGARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chamorro, S. (28 de enero de 2016). *Deusto Formación* . Recuperado de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Fernandez, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo UF 0346*. Rioja: Editorial tutor formación. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4760327&query=trabajo%2Ben%2Bequipo%2B>

- González, C. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad: Teoría y prácticas bajo la norma Iso*. Bogotá: 1a. edición: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi20Mb_qOLiAhXbIrkGHbUKBLsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%202016&f=false
- Guanilo, K. (2015). *LA COMPETITIVIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO –RUBRO HOTELERÍA DE LA CIUDAD DE NUEVO CHIMBOTE 2014*. Lima: Uladech. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/725/COMPETITIVIDAD_GUANILO_LOZANO_JESSICA_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, H. (2013). *Calidad total y productividad*. México : McGraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Guzman, A. (08 de noviembre de 2016). *udep*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2016/la-planificacion-de-la-calidad-satisface-las-necesidades-de-los-clientes/>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6ta edición México: McGrawHillEducation.
- Huaman, K. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017*". Huanuco: Universidad de Huanuco. Recuperado de

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INEI, C. (2019). *Clasificación industrial internacional uniforme*. Recuperado de https://proyectos.inei.gob.pe/CIU/frm_lista_notas.asp?wc_cod=5510

Investigación, C (2016). *Uladech*. Obtenido de Código de ética para la investigación: www.uladech.edu.pe

Jaramillo, M. (2016). *La capacitación profesional basada en competencias a los tecnólogos en contabilidad y auditoría que se desempeñan en las micro, pequeñas y medianas empresas*. México: Editorial Universitaria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214221&query=MICRO+Y+PEQUE%C3%91AS+EMPRESAS>

Kaim, E. (2017). *Orientación educativa*. México: IURE editores, S.A. de CV. Recuperado de <https://www.todostuslibros.com/autor/kaim-luscher-elizabeth>

Molina, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Editorial Tutor Formación.

Montaño, M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: ic editorial. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5426402&query=trabajo%2Ben%2Bequipo%2B>

- Muñoz, K. (2016 de mayo de 2016). *Prezi*. Recuperado de <https://prezi.com/murausa9cehv/caracteristicas-del-control-de-calidad-y-la-gestion-de-la-ca/>
- Olvera, P. (2016). Problemas comunes en las Pymes y como resolverlos. *Internacional Administración & Finanzas*, 14. Recuperado de <http://peru21.pe/mis-finanzas/que-fracasan-empresas2131876>
- Roman, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotel en las micro y pequeñas emperesas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Uladech. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5419/GESTION_DE_CALIDAD_HOTELQUAL_ROMAN_ALEJOS_CELENY_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roman, T. (2016). ¿porque fracasan las empresas? Recuperado de <http://peru21.pe/mis-finanzas/que-fracasan-empresas2131876>
- Rosales, C. (2019). *LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES, DISTRITO DE HUARAZ, 2019*. Chimbote: Uladech. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14665/CAPACITACION_AL_PERSONAL_ROSALES_CUEVA_ROCIO_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanisaca, C. (2015). *Generalidades de Hoteleria*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

Santos, (2015). *Manuel de trabajo en equipo*. 18.

Selene, Z. (2016). *Gestion en la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en tumbes, 2016*. Tumbes: Uladech.

Sotomayor, G. (2018). *Caraterizacion del trabajo en equipo como herramienta de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos - Huari -Ancash, 2015*. Huaraz: Uladech. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3706/EQUIPO_COMPROMISO_SOTOMAYOR_AQUINO_GIOMAR RONALD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sucapuca, R. (2018). *Trabajo en equipo en elaboración de los instrumentos de gestión de la unidad de gestión educativa local de Crucero – 2017*. Crucero: Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33049/sucapuca_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, L. (20 de Mayo de 2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019

ZAMUDIO, M. (2017). *Caracterización de la Gestion de Calidad bajo el enfoque de Trabajo en Equipo en las Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicios rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de Cobranzas) en el distrito de Huaraz,2015*.

Huaraz: Uladech. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTO
ACADÉMICO DE METODOLOGÍA MIMI**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS
CORTAS HUARAZ, 2018**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del rubro, la misma que podrá servir para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO RUBRO
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS HUARAZ, 2018.**

La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un **X** lo que usted considera indicado.

I. DATOS GENERALES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Universitario
- e) Superior universitario

4. Cargo que desempeña

- a) Administrador
- b) Dueño

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

10. El nivel de ingreso promedio mensual es:

- a) De s/. 52500 a 955000
- b) Hasta s/. 52500

c) Más de s/. 955000

11. Su tipo de empresa es:

a) E.I.R.L.

b) S.A.A.

c) S.A.C.

d) Persona natural

1.3. REFERENTE A LA VARIABLE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

12. Establece objetivos y metas en la organización

a) Si, al inicio de cada mes

b) De vez en cuando

13. Como mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad

a) Mayor demanda

b) Fidelizando a los clientes

14. Qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza

a) Trabajo en equipo

b) Atención al cliente

c) Benchmarking

15. Que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal

a) La entrevista individual

b) La evaluación

c) Supervisiones

d) Ninguno

1.4. REFERENTES A LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

16. Cuando trabaja en equipo llegan a un buen acuerdo al existir discrepancias

a) Siempre

b) Solo cuando se presenta un problema

c) De vez en cuando

d) Siempre que existe reuniones

17. Existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva dentro de su empresa

a) Regular

- b) Buena
- c) Muy buena

18. Usted tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores

- a) Solo en reuniones
- b) Solo cuando es necesario
- c) Siempre

19. Existe honestidad dentro del equipo de trabajo

- a) Siempre
- b) No siempre

20. Los integrantes de los equipos tienen metas en común

- a) Si, desde el inicio
- b) A veces por conveniencia
- c) Nunca

21. En la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador

- a) Desde el primer día
- b) De vez en cuando
- c) Solo cuando es importante

Anexo 2. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS HUARAZ, 2018.

Yo, Erika Milagros Salvador Arme, identificada con DNI N° 70978594 acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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

Anexo 3. Validación de instrumento

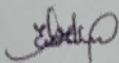
CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Yo, Magaly Shuan Lazaro.....identificado con DNI N° 7013 7048 acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL CENTRO - COOPAC CENTROCOOP

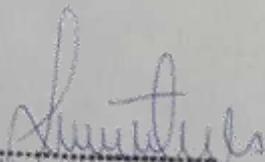
CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Yo, Liliana Medrano Cocha, identificado con DNI N° 43589830, acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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


Liliana Medrano Cocha
GERENTE GENERAL
HATUN WASI SRL.
RUC. 20630784437

CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

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

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

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

Real Hotel Huascarán


Lic. Alexander Reyes Castillo
ADMINISTRADOR