

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO SERVICIO DE HOSPEDAJE –
HOTEL EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

**BALABARCA HUAMAN, YANETH CAROLINA
ORCID: 0000-0003-0170-0263**

ASESORA

**FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL
ORCID: 0000-0003-2986-4809**

HUARAZ – PERÚ

2021

1. Título de la tesis

La gestión de calidad en el clima organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

Balabarca Huamán Yaneth Carolina

ORCID: 0000-0003-0170-0263

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

ASESORA

Figuroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

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

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID ID 0000-0001-9832-5126

Lázaro Díaz, Juan Renee

ORCID ID 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán
Miembro

Mgtr. Lázaro Díaz, Juan Renee
Miembro

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel
Asesora

4. Hoja de agradecimiento

A dios por cuidarme y protegerme en este largo camino, a mi familia por el apoyo incondicional brindada durante el tiempo de preparación en esta universidad, el pilar principal para seguir logrando los objetivos trazados por mi persona, el camino ha sido complicado, difícil pero no imposible solo el que vive esta experiencia será capaz de entender los sacrificios que se tiene que hacer, pero definitivamente todo sacrificio tiene recompensa.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, por darme la oportunidad de ser parte de esta prestigiosa institución, a los docentes de la carrera de administración por haberme impartido sus conocimientos inculcándome valores y ética en mi formación profesional.

5. Resumen y Abstract

Resumen

En la actualidad los representantes de las MYPES de la ciudad de Huaraz no cuentan con el conocimiento suficiente en cuanto al clima organizacional y la gran importancia que tiene en la percepción de sus colaboradores; la dificultad que se percibe es la desmotivación, personal con actitudes extrañas y negativas, constante rotación, irresponsabilidad, baja productividad, elevado número de errores en el trabajo, entre otros aspectos. El objetivo general de esta investigación es determinar las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental - transversal de nivel descriptivo- aplicativo y tipo cuantitativo la población y muestra es 36 hoteles, la técnica es encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Los resultados en esta investigación muestran que, el 58,3% mencionan que el personal que se encarga de administrar sus empresas es de género femenino, el 38,9% indican que el tiempo de permanencia de las MYPES en rubro esta entre 7 a 10 años y el 50,0% cuentan con una estructura organizativa. Analizando los resultados, es recomendable que las empresas deben de tomar en cuenta en aplicar la gestión de calidad en las MYPES, debido a que ayudara a mejorar en el proceso de sus labores y la ejecución de sus funciones y de esta forma logren alcanzar sus objetivos y permanecer en el mercado de manera sostenible.

Palabras clave: Gestión de la calidad, clima organizacional, micro y pequeñas empresas, Hoteles.

Abstract

Currently the representatives of the MYPES of the city of Huaraz, do not have sufficient knowledge in terms of the organizational climate and the great importance that it has in the perception of its collaborators; the perceived difficulty is the demotivation, staff with strange and negative attitudes, constant rotation, irresponsibility, low productivity, high number of errors at work, among other aspects. The overall objective of this research is to determine the main characteristics of quality management in the organizational climate in the micro and small companies of the service sector, specific lodging service – hotel in the city of Huaraz, 2018. The design of the research was non-experimental - transversal of descriptive level - application and quantitative type population and sample is 36 hotels, the technique is survey and the instrument used is the questionnaire. The results in this research show that 58.3% mention that the staff responsible for managing their companies is female, 38.9% indicate that the time spent of MYPES in the field is between 7 and 10 years and 50.0% have a structure organization. Analyzing the results, it is advisable that companies should take into account in applying quality management in MYPES, because it will help to improve in the process of their tasks and the execution of their functions and thus achieve their objectives and remains sustainable market.

Keywords: Quality management, organizational climate, micro and small businesses, Hotels.

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento.....	v
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
2.3. Hipótesis.....	45
2.4. Variables	46
III. Metodología.	47
3.1. El tipo y nivel de investigación.....	47
3.2. Diseño de la investigación	47
3.3. Población y muestra.	48
3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores.....	49
3.5. Técnicas e instrumentos	50
3.6. Plan de análisis.....	50

3.7. Matriz de consistencia.....	51
3.8. Principios éticos	52
IV. Resultados	55
4.1. Resultados	55
4.2. Análisis de resultados.....	62
V. Conclusiones y Recomendaciones	70
5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones.....	72
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos	77

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Tabla 1. <i>Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-rubro servicio de hospedaje-hotel en la ciudad de Huaraz,2018</i>	55
Tabla 2. <i>Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro servicio de hospedaje-hotel en la ciudad de Huaraz,2018</i>	56
Tabla 3. <i>Características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro servicio de hospedaje-hotel en la ciudad de Huaraz,2018</i>	57
Tabla 4. <i>Características del clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro servicio de hospedaje-hotel en la ciudad de Huaraz,2018</i>	59

I. Introducción

En la actualidad la población es testigo de la gran evolución de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) por la gran acogida que tienen en el mercado, esta investigación esta enfoca en el clima organizacional de las empresas, ya que la percepción del talento humano frente a ese tema es el eje principal para el crecimiento de una organización; debe ser el punto principal a considerar en las estrategias empresariales, el clima organizacional es considerado un ente importante en la evolución de los trabajadores porque contienen métodos y procesos que suceden en el ámbito laboral, lo importante está en el comportamiento y la conducta de los y depende de ello los resultados que se obtienen para el logro de los objetivos tanto personales y de la misma empresa, el clima en donde se mueven los trabajadores de una empresa es un factor sumamente importante, ya que se puede ver y analizar las apreciaciones que tienen los colaboradores frente a la estructura y procesos con las que la empresa trabaja y que tanto afectan de manera positiva y/o negativa en el clima organizacional, cabe resaltar que la importancia de un clima organizacional adecuado de una empresa el resultado consiste en contar con personal con la mejor percepción y el resultado de sus acciones serán las mejores. Se percibe la exigencia de la población ante el consumo de los productos y servicios ofrecidos, y por todo eso los representantes deben estar acorde a los cambios y avances tecnológicos para cubrir dichas expectativas y seguir generando activos para su empresa y beneficios para la población. Las MYPES actualmente son considerados eje importante de la economía en el país ofreciendo bienes y servicios, formando una cadena importante en el ofrecimiento de la actividad económica y la creación de empleos, en la actualidad las exigencias de los clientes son demasiado alta, ya que la competencia también hace que los clientes tengan la

posibilidad de elegir el servicio que más le convengan para que puedan satisfacer sus necesidades, es por eso que la siguiente línea de investigación “gestión de calidad “es presentada por los estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATOLICA)-Huaraz.

En el Perú las MYPES son la esperanza debido a que están generando empleos y mejorando la economía; según, el diario El Peruano en el año 2018 se crearían más de 31,000 MYPES lideradas por emprendedores señaló la ministra de la mujer. El Estado con la concesión de la Ley 30056 está generando la confianza para crear y permanecer en el mercado con una estrategia que contribuya a la creación de trabajos para los ciudadanos, por ende, se logra mejorar la situación económica de la población (Santamaría, 2019).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la economía en el Perú está en constante crecimiento a diferencia de otras economías en Latinoamérica, sin embargo, cabe resaltar que en el 2020 estará por encima de lo que los peruanos esperan normalmente. Se estuvo creciendo a una tasa anual promedio de 6% este año el crecimiento económico será de 3% ante ello es necesario que las MYPES estén bien preparados para que puedan afrontar los cambios que vendrán en el futuro.

La descripción del enunciado del problema es ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018?

El objetivo general de esta investigación el cual se pretende lograr fue determinar las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018. se han establecidos 5 objetivos específicos con el fin de lograr el objetivo general y son:

1. Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, año 2018.
2. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, año 2018.
3. Determinar cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018
4. Determinar cuáles son las principales características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018
5. Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de calidad del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018.

La justificación está basada en los criterios de; conveniencia, implicaciones prácticas y relevancia social, cuanto más número de respuestas se contesten positiva y satisfactoriamente; la investigación tendrá bases más sólidas para justificar su realización, las investigaciones se efectúan con un propósito definido ya que no es realizado por un capricho; sino el propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que justifique su realización, así lo mencionan (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández

Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, 2016).

Debido a la importancia de dar a conocer la aplicación de los métodos y herramientas para evaluar el clima organizacional en las MYPES en la ciudad de Huaraz en el servicio de hospedaje – hotel. En la actualidad los representantes de las empresas no le dan importancia a ciertos aspectos para mejorar el clima con sus colaboradores el cual ayuden a mejorar la productividad y el rendimiento de su empresa de manera eficiente, esto se da debido al poco conocimiento o la poca experiencia es por eso que la gestión de calidad debe ser aplicada en las organizaciones; es preciso ver que la ejecución idónea de la gestión de calidad los resultados que se obtengan sea el logro de los objetivos, la competitividad, diferenciación y sostenibilidad en el mercado; la línea de investigación clima organizacional aplicada en las MYPES es un asunto de beneficio para la población a quienes afectan esta investigación, esta línea de investigación permite conocer la aplicación y los inconvenientes que existen en las micro y pequeñas empresas en el manejo adecuado de estas estrategias.

También esta investigación se justifica ya que ayudará a los empresarios y emprendedores poder tener información sobre los beneficios de una gestión de calidad en la aplicación de las estrategias del clima organizacional en las empresas, ya que el proceso y la implementación de herramientas sobre lo mencionado se requiere que los involucrados colaboren y acepten nuevos conocimientos en estos temas ya que luego de la evaluación podrán ejecutar en sus empresas de manera independiente. En la Provincia Huaraz, zona de influencia del estudio, existen un gran número de MYPES, hospedaje – hotel, los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este

fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad mediante el uso de técnicas modernas Administrativas en sus diversas actividades empresariales.

Las MYPES han demostrado que, a pesar de todo, los problemas políticos y económicos siguen trabajando y construyendo el país. El tema político no detiene al empresario ellos siguen trabajando y produciendo buscando y desarrollando sus actividades de la mejor manera, más productiva y competitiva. En este momento el objetivo es crear negocios innovadores que permitan superar la crisis actual y las crisis venideras (Ochoa, 2018).

También se justifica debido a que este estudio proporcionará información y base para próximas investigaciones sobre la importancia de implementar y conocer la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas ya que es un asunto de beneficio nacional, regional y local, esta línea de investigación permite conocer la aplicación del clima organizacional y los inconvenientes que existen en las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el manejo adecuado de esta herramienta. En este contexto se exige que la elaboración y ejecución de este proyecto de investigación este de acuerdo a los valores y ética que proviene la doctrina social de la iglesia, los cuales se tendrá en consideración para la elaboración de una investigación con los principios y valores que son leal respetando las ideas y creencias de los individuos, de la misma forma respetando a todas aquellas personas que proporcionan información; exploración del bien usual, ética, igualdad y equilibrio en la ejecución y publicación de los resultados del estudio, se observará a nivel experimental aquellas características elementales de las micro y pequeñas empresas que incluyen la gestión de calidad en el ámbito de la investigación el cual permita permanecer en el mercado incrementando trabajo, beneficiando a la sociedad, también porque permitirá a los dueños o administradores

implementar la gestión de calidad en sus empresas a su cargo para lograr la competitividad, el éxito y sostenibilidad en el tiempo.

Referentes teóricos: Se tiene varios referentes teóricos que forman parte de la investigación:

Gestión de calidad (Deming, 1989) clima organizacional. A Litwin y Stinger (1978) MYPE (Ley 30056) y el Sector servicio, rubro servicio de hospedaje (ley N° 27790 y Ley N° 26961).

El diseño de la investigación fue no experimental -transversal de nivel descriptivo- aplicativo y tipo cuantitativo, la muestra censal es 36 hoteles, la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Para el recojo de toda la información sobre la gestión de calidad y el clima organizacional se tomó a los representantes de los hoteles de la ciudad de Huaraz.

Los resultados más relevantes son los siguientes: en cuanto a las características de los representantes, el 30,6% mencionan que la edad del personal que se encarga de administrar está entre 41 y 50 años, el 58,3% son del género femenino, con respecto al grado de instrucción el 44,44% mencionan que tienen estudios secundarios, el 50,0% se desempeñan como administrador, el 52,8% se desempeñan en el cargo entre 7 a 10 años.

En cuanto a las características de las MYPES, el 38,9% indican que el tiempo de permanencia esta entre 7 y 10 años, el 58,3% de los trabajadores de su empresa son personas familiares, el 41,7% indican que el objetivo de creación de su empresa es de ganar experiencia.

En cuanto a la gestión de calidad, el 41,7% analizan la situación de su empresa con lluvia de ideas para resolver o tomar decisiones de algún caso, la manera de

planificar y plantear soluciones para los problemas de su empresa el 52,8% prefieren establecer prioridades y el 50,0% miden los resultados con la evaluación de los cambios en las actividades.

Referente al clima organizacional, el 50,0% cuentan con una estructura organizativa, el 48,9% el personal a su cargo son evaluados por su persona y de esta manera determinan si están cumpliendo o no con sus labores, el 58,3% creen lograr la satisfacción de sus colaboradores brindándoles la confianza, el 38,9% motivan a su personal el cual influye en su desempeño laboral, el 47,2% responde que muy pocas veces han tomado riesgos para superar a la competencia, el 41,7% siente que algunas veces el personal se identifica con la empresa y el 63,9% muy pocas veces tienen interés.

La empresa considera la propuesta de mejora del clima laboral en las organizaciones de manera objetiva, debido a que ayudara a mejorar en la gestión de sus empresas durante su permanencia en el mercado, lo cual se determina el éxito en el logro de sus objetivos tanto organizacional y para el mejoramiento del desempeño de sus colaboradores y de esta forma lograr la sostenibilidad en el tiempo.

Generalmente se identificó que la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en del sector servicio – rubro servicio de hospedaje- hotel en la ciudad de Huaraz, 2018, no consideran ciertos puntos del clima organizacional esencialmente importantes para la mejora en la calidad de su servicio, y de esta forma lograr la sostenibilidad, la fidelidad y la diferenciación del rubro frete a sus competidores sustitutos, se identifica la falencia en el conocimiento frente a los diversos puntos que requiere una empresa que esté acorde al avance tecnológico, el cual ayuda a mejorar y lograr los objetivos organizacionales.

Se recomienda aplicar la gestión de calidad en las MYPES, debido a que ayudara a mejorar en el proceso de sus labores y la ejecución de sus funciones para así lograr alcanzar sus objetivos de manera eficaz y permanecer en el mercado de manera sostenible.

Tomar en cuenta las dimensiones que proponen los referentes bibliográficos para que se pueda ver el ambiente que se genera de un grupo de personas en una organización el cual se relaciona con la motivación de las mismas ya sea física, emocional o mental.

Los representantes y dueños deben de contar con un perfil específico para evaluar las diversas capacidades con las que deben de contar las personas que se encarguen de su empresa, ya que son ellos los encargados de implementar todas las actividades que incurre el clima de su organización para poder conseguir efectividad y el logro de los objetivos.

Desarrollar el análisis de la organización en las necesidades de un clima organizacional adecuado, ya que no cuentan con una estructura adecuada y tampoco cuentan con herramientas adecuadas para medir el clima en la que se desenvuelven.

II. Revisión de literatura.

2.1. Antecedentes

Referencias internacionales

Giraldo (2011) en su investigación "*Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de hospedaje*" el objetivo fue determinar el Clima Organizacional destacado en una empresa de servicios de hospedaje de la ciudad de Santa Marta, el diseño de investigación que se enfoca es el modelo cuantitativo, descriptivo transversal, la población donde realizo dicha investigación es una cantidad de 49 personas, la muestra final para su trabajo fue de 18 representantes de la empresa. El resultado en su estudio denota que en la organización no conocen sobre ese tema en un 62.1% considera que los puestos se les ofrece a terceras personas o por influencia, el 42.8% indican que se realiza charlas de motivación, y el 39.9% resalta que el ambiente laboral es poco considerable; es así como Rivera (2001), indica que cuando el personal tiene la oportunidad de desarrollarse al máximo, se incrementa la productividad en la organización. En general, su investigación finaliza mencionando que, los empleados perciben que existe poca relación con sus superiores y con sus compañeros de trabajo, destacándose el agrado que sienten con sus cargos actuales, no obstante, se deben modificar los procedimientos y criterios de selección del personal para que los trabajadores sientan que son tenidos en cuenta por el rendimiento y años de antigüedad dentro de la organización.

Moran (2015) en su investigación "*Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de zacapa*" su objetivo fue pretenden hacer conocer lo que los colaboradores están pensando o percibiendo

de la compañía con respecto a las múltiples variables que intervienen en el entorno sobre el clima organizacional en los hoteles en Santa Cruz Rio Hondo, y con ello identificar los niveles de satisfacción o insatisfacción existente. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, aplicándose cuestionario a los gerentes, este estudio se aplicó a la población completa llegando ser 40 trabajadores del nivel jerárquico. En los resultados relevantes indican; que 66.8% de los trabajadores están comprendidos entre las edades de 18 y 44 años con escolaridad de diversificada, el 88% perciben que el clima laboral es de manera positiva, y el 12% de los resultados obtenidos a través de esta investigación, los trabajadores no están de acuerdo con la motivación que existe en la empresa.

Referencias nacionales

Pumachara (2016) en su investigación *“Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador, Arequipa - 2015”* cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de los servicios ofrecidos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, según el alcance de la investigación es descriptivo-explicativo y el diseño es no-experimental de corte transversal, para determinar la población; la muestra no probabilística se tomó a todos los colaboradores del hotel que hacen de 15 personas a quienes se les aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, las cuales lo más resaltante fue que el 40.2% de los colaboradores perciben que su jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, el 33.33% del personal se preocupan por sus propios intereses, así mismo se puede observar que el 56.6% está totalmente en desacuerdo con la comunicación, el 61.7% se

encuentran desmotivados, también el 60.0 % de los colaboradores del Hotel se les permite resolver y dar soluciones a problemas surgidos en su campo laboral, y el 13,33 % de los colaboradores están totalmente en desacuerdo con la estructura organizativa, se concluye mencionando que según los resultados obtenidos en relación a la variable “clima organizacional” muestra que el potencial humano del hotel se encuentra en un nivel regular debido a que los colaboradores del hotel no perciben un clima laboral adecuado, no se tiene las herramientas necesarias ni el espacio adecuado para desarrollar las labores encomendada y tampoco se sienten motivados en su totalidad.

Rodriguez (2014) su tesis *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de los hoteles en Junín”* su objetivo fue investigar sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de los hoteles en Junín. El tipo de investigación es descriptivo de diseño no experimental transversal, la encuesta que se realizó fue a los trabajadores de los hoteles de Junín con un total de 52 colaboradores, y la muestra no probabilística se implanto el método que utilizo para su investigación fueron: fuentes de información - observación, registro de datos- observación y encuesta -cuestionario. En esta investigación se estableció que el clima organizacional influye de manera óptima un 78.9% en el desempeño laboral de sus colaboradores, por ello se observa que el clima organizacional es aceptable en el desarrollo del trabajo es por eso que los trabajadores obtienen un desempeño favorable para la empresa. También menciona que se dio a conocer que la inapropiada distribución que vienen trabajando influye directa y elocuentemente en un 60.6% en el clima organizacional de los hoteles en Junín. Debido a que la organización labora bajo una estructura vertical en la que es

imposible realizar algún trabajo sin el consentimiento de un superior por lo que se espera mucho tiempo para tomar una decisión, también esto sucede por estar sujetos a normas que impiden al personal tomar la iniciativa.

Montero (2017) en su tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*" desea investigar y determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. El diseño de esta investigación es relacional de tipo observacional y transversal, la población que utilizo está formado por todos los trabajadores que laboran en la clínica en Oncorad de la ciudad de Chiclayo, para ello su muestra es de 37 colaboradores de dicho hotel, la variable clima organizacional y sus extensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral con 40,49% y comunicación con 39,66%, la menos valorada fue autorrealización con 38,51% y supervisión con 38,91%, así mismo para lo que es la tranquilidad en el ámbito laboral, las dimensiones más resaltantes fueron significación de la tarea con 43,17%, condiciones de trabajo con 42,07%, las que no tuvieron mucha importancia para los trabajadores fueron los beneficios económicos con 40,42% y reconocimiento personal y/o social con 66,29%.

Referencias locales

Vega (2015) en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles en Huaraz*" el objetivo fue determinar la correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. El diseño de su investigación fue no experimental de nivel correlacional de corte transversal el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para la investigación se

consideró un total de 95 colaboradores, y la muestra fue no probabilística. En los resultados relevantes indican; que 65.8% de los trabajadores están comprendidos entre las edades de 18 y 50 años, el 55.4% tienen secundaria completa, el 65.4% perciben que el clima laboral es adecuada, y el 46.2% los trabajadores no están de acuerdo con la motivación que existe en la empresa. Esta investigación finaliza mostrando la existencia de evidencia para determinar que el Clima organizacional no se relaciona favorablemente con el desempeño laboral en los colaboradores.

Arce (2014) en su tesis *“El clima organizacional y las relaciones interpersonales en los hoteles de Trujillo”* el objetivo fue mostrar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales que existe con los trabajadores de las distintas áreas de los hoteles de Trujillo, para ello proponen el método de estudio cuantitativo para abordar y analizar las relaciones del clima laboral y relaciones interpersonales, lo cual el tipo de estudio es básica y descriptiva y el diseño de su estudio es no experimental, transversal-correlacional. Para esta investigación la población está conformado por 48 colaboradores, tomando por ende se tomó a todos ellos para lograr el resultado esperado por el autor, involucramiento laboral con 30,49% y comunicación con 55,66%, la menos valorada fue autorrealización con 54,51% y supervisión con 38,91%, así mismo para lo que es la tranquilidad en el ámbito laboral, las dimensiones más resaltantes fueron significación de la tarea con 34,17%, condiciones de trabajo con 42,07%, las que no tuvieron mucha importancia para los trabajadores fueron los beneficios económicos con 76.42% y reconocimiento personal y/o social con 54,29%.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

- Definición

Raffino (2016) menciona que es una serie de procesos sistemáticos que les permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva acabo, esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares es decir modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Esto indica que la calidad del servicio se presenta solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos, el grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta.

- Principios de la gestión de calidad Según Raffino (2016) estos principios tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa.

Cliente: comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

Liderazgo: el clima interno de la organización depende de las estrategias de decisión o de mando establecido.

La participación del personal: la motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso.

Enfoque basado en procesos: guiara a cada área de la organización; es parte del desarrollo global institucional.

Enfoque de sistema para la gestión: llevara la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización.

Mejora continua: la evaluación del sistema de gestión de calidad según estándares adecuados para cada rubro es útil para obtener mejoras en los procedimientos.

Enfoque basado en hechos para la toma de dediciones: el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.

La relación con los proveedores: es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y sus proveedores como alianzas descuentos, planes de pago, etc.

- Gestión de Calidad total. Es una estrategia originada en la década de 1950, Deming (1989) indica que, gestión de calidad total es una filosofía que una empresa orienta para satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización. La aptitud para el uso, queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas como la puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros.
- Norma de calidad ISO 9001. Estas normas Fernández (1986) menciona que surgió en 1946 con el consenso de veinticinco países durante la segunda guerra mundial al momento que los soldados de países diferentes quisieron ayudarse, la sorpresa fue, que los instrumentos con las que contaban no coincidían en ninguna de las circunstancias, esto llevó a la necesidad de estandarizar productos y procedimientos que se había iniciado en el año 1906. Estudia los

ocho principios de gestión de calidad que son identificados en la introducción de la norma ISO-9000, estos principios son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiados con el proveedor. Es por ello que calidad es un ente que ayuda a las empresas a mejorar su rendimiento en la producción y /o servicios dependiendo en el rubro en la que se desempeñan eso quiere decir que tiene una concepción importante para el mundo de las empresas.

Ambas descripciones se relacionan en lo ingénito a la gestión empresarial u organizacional para mencionar un aspecto principal de la actividad, fundamentalmente para agregarle calidad a la misma.

- Acciones y normas que se imponen en una empresa u organización con la misión de satisfacer a sus clientes

Deming (1989) menciona que la gestión de calidad, designada asimismo como sistema de gestión de la calidad, es aquella norma que corresponde las organizaciones, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma, la misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

- Principales estándares de calidad. Roso (2009) indica que un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. En el mercado existen una gran

variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO, EN o DIN.

Estos le permitirán a una empresa x que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares, una de las normas más populares es la ISO 9001, es común ver en las publicidades o mismo en las instalaciones de las empresas que han recibido esta auditoría la leyenda que da cuenta de la normalización ISO 9001, aunque también existen normas específicas adaptadas a determinados sectores, tal es el caso de los laboratorios que cuentan con una norma propia la ISO-IEC 17025:2005.

- Ciclo de Deming. Deming (1989) indica que, en la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Proceso de Gestión y Mejora Continua.

1. PLAN (planificar) Deming (1989): En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos

establecidos. Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales. Para detectar tecnologías o herramientas a veces es conveniente fijarse en otros sectores, esto aporta una visión diferente, pero muchas de las soluciones pueden aplicarse a más de un sector. (p. 76)

2. DO (hacer/ejecutar) Deming (1989): Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis. En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo, pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización. (p. 76)
3. CHECK (comprobar/verificar) Deming (1989): Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control. (p. 76)
4. ACT (actuar) Deming (1989): Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas. En el caso de que se haya realizado una prueba piloto, si los

resultados son satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados sin desecharla. (p. 76)

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

2.2.2. Clima organizacional

Brunet (1999) menciona que el clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador frente a la organización que le proporciona, como sitios de ejecución y objetiva conexión, donde son aceptados y existen una relación agradable con compañeros que quieren lograr los objetivos de la empresa. El trabajador le agrada laborar en organizaciones de éxito que adquieren resultados mayores en cada etapa que les permite ser parte del éxito, conociendo que el trabajador es el capital fundamental de la organización. Con un ambiente adecuado y aceptable, es fácil lograr el compromiso que se irán incrementando para lograr de esta manera los resultados y sean garantizados.

La investigación basada en la teoría de Litwin y Stinger (1978), los cuales consideran que existen variedad de climas y mencionan 9 dimensiones los cuales determinan el clima existente en una empresa. El estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia de los estilos de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización, ellos desarrollaron un cuestionario basado en la teoría de la motivación de McClelland 1989 de carácter

experimental con el fin de identificar las percepciones de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización.

El Clima Organizacional es considerado un ente importante en las evaluaciones de los trabajadores. Davis (1991) indica que contienen métodos y procesos que suceden en el ámbito laboral, lo importante está en el comportamiento de la conducta de los colaboradores de una empresa y depende de ello los resultados que se obtienen para que la obtención de los resultados y el logro de los objetivos en la que se encaminan las organizaciones. Desde ahí el clima organizacional muestra las relaciones entre cualidades personales y de organización

Garza (2010) el Clima Organizacional es un factor básico en las apreciaciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, su importancia radica en el hecho señalado por la evidencia científica, en la cual el comportamiento de un empleado es el resultado de las percepciones que tenga de los factores de la organización; las cuales van a depender, en gran medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

Valencia (1991) el Clima Organizacional muestra interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. Al verificar la fase de la estructura del clima organizacional se encontraron variedades de direcciones, pensamientos y técnicas, que es de acuerdo a la interpretación de los autores. Mencionada las diferentes ideas de la teoría del tema, es variada la interpretación y la posición de los que implementan

los resultados de su comprobación

Stinger (1978) en su libro “Motivación y Clima Organizacional” el clima organizacional resulta tener demasiado énfasis en el rigor académico y demuestra ser poco manejable en la práctica, el nuevo modelo que es mencionado por Stinger en su libro describe de adaptar la investigación sobre el clima organizacional, con las organizaciones, ya que es muy importante para que todo el personal se sienta satisfecho y a gusto en el centro de trabajo, se evidencia también la relevancia que tiene las prácticas administrativas de las organizaciones en la realidad

El modelo de estos 2 autores habla sobre el clima laboral que es determinante para el desempeño de una organización, debido a que se relaciona de manera favorable con la motivación (Litwin y Stinger, 1978). Y así las ganas que le pone las personas que laboran en una organización.

2.2.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional. Existen nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, y son los siguientes Litwin y Stinger (1968) describen:

1. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e y mal estructurado.

2. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. (p. 220)

2.2.2.2.Herramientas o métodos de diagnóstico de clima organizacional:

Dessler (1979) dentro del estudio del clima los factores organizacionales esta constituidas por tres aspectos importantes (estructurales, relaciones interpersonales y el ambiente físico), el objetivo de estas herramientas al medir el clima es determinar las dificultades existentes en la organización a nivel de los factores evaluados, es por ello que es importante medir factores que estén orientados a las relaciones interpersonales, a los elementos físicos y a los estructurales y como estos actúan al facilitar o dificultar los procesos que conducen a la productividad de los empleados y por ende de todo el sistema, la medición del clima se puede ver como un proceso complejo debido a que abarca un gran número de factores que depende de cada organización y sus necesidades o particularidades, también se debe tener claro que se mide con la herramienta para que las conclusiones sean efectivas en el proceso de análisis y mejoramiento debido a algunas de ellas están orientadas a medir únicamente la percepción de los empleados y otras a medir sus niveles de satisfacción, adicional a todo cuando se estudia el clima organizacional hay que tener en cuenta que un individuo llega a la organización con sus propias características, también se debe tener claro que se mide con la herramienta para que las conclusiones sean efectivas en el proceso de análisis y mejoramiento, debido a que alguna de ellas están orientados a medir únicamente la percepción de los empleados y otras a medir sus niveles de satisfacción.

En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, el rubro en el cual se enfoca esta investigación es en los hoteles de la ciudad de Huaraz como técnica para lograr posicionarse en el mercado, consideran la evaluación de las estrategias como el de implementar técnicas modernas de Administración e implementar el clima organizacional en las mismas, el clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador frente a la organización que le proporciona, como sitios de ejecución y objetiva conexión, donde son aceptados y existen una relación agradable con compañeros que quieren lograr los objetivos de la empresa.

Maslow (1967) la teoría de motivación que se narra de la mejor manera surge en el ámbito de trabajo, indican ciertas fuentes principales de los resultados de la motivación: entre ellas se describe el de logro, necesidad, afiliación y la de poder, estos tres importantes aspectos sin base para lo que piensan y sienten los colaboradores en su centro de trabajo. Por ello se denota que existen diferentes tipos de clima organizacional en la que se suscita estas diversas motivaciones que pueden ayudar en el adecuado manejo del personal.

Likert (1968) la teoría organizacional permite visualizar en termino de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. El comportamiento de los subordinados es provocado en cierta parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones de la organización. Siendo más específico con su teoría el mencionado autor

indica que existen tres tipos y variables lo cual determina características de una organización estas son: variables causales, variables intermedias y las variables finales

Dessler (1979) resalta que, para diferenciar el clima de la cultura organizacional, enfatizaron que la cultura es un patrón integrado de conocimiento humano, creencias y comportamiento que depende para manifestarse de las capacidades de aprendizaje. Las características del clima organización, aun cuando revelen características de la cultura organizacional, se pueden describir y ser susceptibles de medición. La separación de los conceptos ha delimitado características y aportada claridad en cada uno promoviendo un sin número de investigaciones; las de clima organizacional forman dos corrientes. Las que valoran la percepción que los empleados tienen de los factores organizacionales internos y externos. Su importancia desde la psicología cognoscitiva es la percepción como la base del conocimiento y por ende del comportamiento.

Sin embargo, todavía existen administradores que no le dan importancia a este tema que es indispensable para su organización, debido a que ellos prefieren en otros recursos que si se analiza detalladamente son secundarios cuando deberían invertir en sus empleados proporcionándoles capacitaciones y charlas para mejorar su desempeño.

2.2.2.3. Comunicación.

Brandt (1990) resalta que la comunicación implica intercambio de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás.

1. Procesos de comunicación. Brandt (1990) indica que una gran parte del ser humano dan por hecho a algo que ocurre. En este proceso se muestra 6 elementos que son: la fuente que representa al individuo, cosa o proceso que emite o provee los mensajes por intermedio del sistema, transmisor indica el medio, proceso o equipo (voz, teléfono, carta, etc.). Que codifica y transporta el mensaje, canal es el espacio intermedio entre el transmisor y el receptor que generalmente dos puntos distantes, receptor es el proceso o equipo que recibe el mensaje actual, destino es aquel que indica a la persona, cosa o proceso a quien se destina el mensaje, ruido es la perturbación indeseable que tiene a distorsionar y modificar de manera imprevisible los mensajes transmitidos.

2. Comunicación de apoyo

Es aquella que lograr resolver los problemas planteados al mismo tiempo que mantiene armónica y congruente en integridad las relaciones interpersonales entre los involucrados y no perjudica el derecho de los terceros.

Para que exista una adecuada comunicación, el mensaje que se quiere transmitir debe ser clara para que puedan entender las personas que

envían o reciben, se debe de utilizar términos adecuados y coherentes. En todo tipo de comunicación debe existir confiabilidad para de esta manera asegurarse que el mensaje haya sido recibido adecuadamente.

3. La comunicación en la organización.

En la actualidad debido a la globalización las organizaciones ya sea median, pequeña o grande, les es indispensable la cooperación de sus trabajadores. Es por ello que si existe una buena comunicación esta facilitara el intercambio bidireccional de la información el que ayudara lo cual ayuda agrupar un ambiente laboral. Los individuos desean saber las responsabilidades que se les asignara y cuáles son los propósitos de la organización para la cual laboran, para poder enfocarse en el objetivo y aceptar los canales en el que influye la información

Es importante recalcar que hoy en día las empresas están estableciendo canales o estructuras por el que la información viaje de manera adecuada. Pero a pesar de ello la gran cantidad de las organizaciones, Sin embargo, la gran cantidad de las empresas hacen uso de los canales de información los más utilizados, para asegurar su mejor funcionamiento y se obtenga mejores resultados en su empresa.

Normalmente las empresas practican la comunicación en línea vertical u horizontal. La comunicación horizontal fluye entre departamentos, divisiones, administración o empleados en el mismo nivel de la organización. (Brandt, 1990). Los canales verticales transmiten mensajes de los altos niveles gerenciales hasta los niveles más bajos de la organización.

2.2.2.4.Motivación

Appley (1990) menciona que la motivación es un aspecto de la psicología que se relaciona estrictamente con el desarrollo de las personas. no es caracterizado como el rasgo de una persona si no por la conducta con la situación. Es por eso que la motivación depende de las personas en sus actitudes que puede variar en diversos momentos y ocurrencias.

- Automotivación.

Se menciona que la automotivación es el siguiente nivel de la motivación intrínseca. Sus componentes son: tener claro los objetivos, contar con un plan para conseguirlos y acciones con decisión.

Algunos estudios denotan que no existe ningún elemento que motive a los colaboradores y los resultados de las condiciones de trabajo en su profesión, pero sin embargo se considera que el empleado tiene que generar resultados positivos el cual ayuden a las organizaciones incrementar sus ganancias en un corto periodo de tiempo.

Por ello en la actualidad si una empresa quiere lograr productividad y sostenibilidad tiene que necesariamente abordar en el tema de motivación frente a sus colaboradores.

Maslow (1991) indica que el modelo de ERG de Alderfer, nos habla de un modelo de motivación de logros de McClelland y de dos factores. Los modelos mencionados se enfocan principalmente en la motivación en el que se centra su atención en los más específicos que ayuden, orientar y muestran el comportamiento de una persona, necesidades fisiológicas.

Herzberg (1959) menciona que la teoría de las necesidades de A.H. menciona que las personas muestran diversas necesidades innatas. Si existe una necesidad insatisfecha la persona será motivada para actuar de una forma adecuada para la satisfacción de una necesidad, y se notará en los resultados que muestra en el trabajo que realiza y/o el comportamiento que muestra frente a una situación que merita su participación.

Maslow (1990) indica que todas las personas tienen diversas necesidades que deben ser consideradas ascendentemente en ello se encuentra las necesidades fisiológicas, todo ello se da de acuerdo a la pirámide de las necesidades que muestra el autor, encontramos las necesidades primarias y las necesidades secundarios.

Tipos de necesidades según Maslow (1990)

- Necesidad fisiológica: es aquella necesidad primaria biológica en donde se satisface a la supervivencia, el hambre, sed, sueño, etc. Que tiene el individuo desde el momento que nace, es una necesidad indispensable para el ser humano.
- Necesidad de seguridad: es inevitable para el individuo en cuanto a su origen, libertad física y psicológica el cual no peligre su existencia.
- Necesidad de pertenencia: está basado en las necesidades del individuo en cuanto al amor, amistad y aceptación en la sociedad.
- Necesidad de estima: en esa necesidad se denota a partir de las anteriormente mencionadas surgen las necesidades de estima que forman la base de la motivación individual. Esto refiere a la

importancia del desarrollo y crecimiento personal, respecto a uno mismo, al reconocimiento de los logros obtenidos.

- Necesidad de autorrealización: denominada también el de crecimiento, en ello se incluye la realización y explotación de la potencialidad del propio individuo, hacer lo que te guste, capacidad de logro, esto es relacionado con las necesidades de estima, se dice que es lograr ser autónomo, independiente y autocontrol.

McClelland (1999) manipula el concepto de estas necesidades en la existencia de una unidad básica de análisis, esta teoría en la que se satisfacen las necesidades se identifican características que relacionan los grandes conocedores de este tema con la finalidad de que el individuo alcance una alta satisfacción en sus necesidades.

También Maslow (1991) indica que dentro de sus jerarquías de las necesidades indica que, el individuo ya nace con las necesidades fisiológicas, sin embargo, existen otras necesidades que se requieren o se dan con el tiempo, a la medida que las personas cumplen con satisfacer sus necesidades primarias se van generando otras necesidades que son superiores, es por ello que indica que las necesidades básicas son cumplidas en un tiempo más corto que las necesidades superiores, existen algunas necesidades que son cumplidas a través de salarios, ambientes adecuados, de seguridad en el ámbito laboral, también indica que cada necesidad se debe satisfacer por lo menos parcial o totalmente antes de desear alguna otra necesidad superior, de lo contrario no se podría satisfacer de manera óptima ni una ni la otra, es muy importante tener en

cuenta que las personas son totalmente diferentes como el método a implementar para analizar un aspecto concreto, ya que de lo contrario si el individuo descubre una injusticia cometida contra su persona se incrementa una tensión y no podrá resolver ni darle solución una situación ya que varía su comportamiento.

2.2.2.5.Estructura

Deming (1989) requiere que, en principio, es necesario señalar que la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni, mucho menos, copiados entre las diferentes microempresas. La estructura es el esqueleto en el que se apoyan todas las decisiones y actividades que tienen lugar en ella. A nivel de microempresa la estructura se suele adaptar a las características del emprendedor que la gestiona, al desarrollo de la empresa y al giro del negocio; es decir, que el diseño organizacional termina por personalizarse en todos sus niveles y para cada una de sus actividades. Cada microempresa deberá determinar el tipo de estructura que le resulte más conveniente en relación con su nivel de desarrollo, actividad, composición interna y objetivos. Este consiste básicamente en: Asignar a cada empleado tareas individuales y establecer o definir las relaciones entre las diferentes personas que deben realizar las tareas establecidas, existen cuatro estructuras organizativas básicas: La estructura simple, estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial, cada una se adapta a un tamaño y complejidad de los procesos de las empresas empezando por la estructura simple hasta llegar a la matricial.

2.2.2.6. Funcionalidad del clima organizacional

Maslow(1991) indica que existen diversas funciones:

- Desvinculación. Muestra el logro de un equipo de trabajo que laboran mecanizados; es un grupo de trabajo que no se vinculan con las tareas que realizan y sean comprometidas.
- Obstaculización. Proporciona ver el comportamiento que se generan en los miembros del equipo que se encuentran cansados, debido a que se vuelve una rutina y costumbre, y consideran que el trabajo que realizan no está siendo útil para el logro de los objetivos ni la solución de los problemas
- Espíritu. Denota las ganas que el individuo le pone a una tarea que realiza, los integrantes de este grupo, creen que las necesidades sociales que ellos tienen, se están cumpliendo satisfactoriamente, y por ende sienten la satisfacción de que están cumpliendo con las tareas de manera adecuada en el tiempo y lugar adecuado.
- Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
- Alejamiento. Muestra el comportamiento de la parte administrativa que se caracteriza de manera informal, denota el distanciamiento entre los altos directivos y sus trabajadores.
- Énfasis en la producción. Se obtiene como resultado al comportamiento administrativo que se caracteriza por una supervisión estrecha. El administrar significa que este sujeto a la retroalimentación para lograr mejores resultados.

- Empuje. Es el comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- Consideración. Se identifica a través de la inclinación para tratar de manera positiva y agradable a todos los colaboradores su organización y realizar alguna acción que ayude al personal sentir tranquilidad.
- Estructura. Es importante que la colaboración de los trabajadores acerca de las limitaciones que existe en un grupo se muestre la opinión en cuanto a reglas y procedimientos de la empresa el cual estén enfocados a laborar de acuerdo a lo que se indica
- Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe, no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- Recompensa. La sensación de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
- Riesgo. El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
- Cordialidad. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

- Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición
- Conflicto. La sensación de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- Identidad. El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.
- Conflicto e inconsecuencia. El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente. Selección basada en capacidad y desempeño. El nivel en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

2.2.3. Micro y Pequeñas empresas

- Definición

SUNAT (2019) indica que La Micro y Pequeña Empresa son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

El diario GESTION (2018) resalta que las micro y pequeñas empresas (MYPE) generan la mayor parte del empleo en América Latina y el Caribe, regiones en donde el total de empresas suma 11 millones, de los cuales menos de un millón son empresas medianas y grandes, según un informe divulgado hoy por la OIT. Las MYPE generan el 47% del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe, mientras que solo un 19% del empleo se genera en las empresas medianas y grandes, según el informe de la OIT “Pequeñas empresas, grandes brechas”. A esta estructura productiva hay que añadir 76 millones de trabajadores por cuenta propia, que representan el 28% del empleo, y otro 5% corresponde al trabajo doméstico.

Según la Ley, 28015 (2003) las MYPES, en la actualidad muestran que son el ente económico que se constituye a través de las personas ya sean naturales o jurídicas, todo ello libremente elegido a la actividad y/o forma organizacional o gestión empresarial, que está contemplada a la legislación vigente que como objetivo tiene el desarrollo de las actividades de extracción, de transformar, producir, comercializar ya sean bienes o servicios.

- Particularidades y esquema organizacional de las MYPES.

La nueva Ley 30056 (2013) determina que las micro, pequeñas y medianas empresas, tiene que ubicarse en las categorías siguientes de las empresas, en él se establece a base a la función de los niveles de las ventas anuales de las mismas, las microempresas: Sus ventas anualmente son un

monto máximo a 150 unidades impositivas tributarias UIT, las pequeñas empresas: las ventas anualmente deben superar a los 150 UIT, y el monto máximo es 1700 unidades impositivas tributarias UIT, las medianas empresas: anualmente las ventas deben superar a los 1700 UIT, y un monto máximo de 2300 con el monto máximo. Los incrementos de los montos máximos de las ventas anuales que se detallaron para las MYPES, serán determinados por el decreto supremo emitido por el ministerio de economía y finanzas y además del ministerio de la producción que se renueva a cada 2 años.

- Aspectos característicos de la Micro y pequeña empresa

Se detallan una serie de aspectos que caracterizan a las MYPES: Continuando analizamos la parte de la administración independiente, en la cual muestra que es normalmente conducida y trabajada por los propios dueños. También indica la incidencia que no es significativa en el mercado local muy pequeño. Seguidamente denota escases en la parte de la especialización de los trabajadores en la labor de la parte de la producción y de la administración, en esta parte los empresarios atienden todo el campo tanto como las ventas, producción, compras, producción, personal, etc. En lo que se refiere la actividad menos importante en el capital es denominado también predominio de mano de obra. En los limitados recursos en la parte financiera todo el capital es manejado por el mismo dueño de la empresa del rubro en el que se desempeña. Tecnología es este aspecto se encuentran dos opiniones distintas.

Regalado (2017) indica que los empresarios consideran que las

micro y pequeñas empresas trabajan con tecnología que se relacionan con lo que necesita el mercado el cual abastece, esto refiere la capacidad innovadora y de adopción de tecnología de acuerdo al ambiente.

También existen aquellas personas que denotan la escasa información de la tecnología que caractericen las actividades de pequeña escala. Es por ello que las micro y pequeñas empresas, con el pasar de los años han logrado el incremento de su participación en los diferentes sectores productivos y que en la actualidad es constituido en uno, de las bases elementales de la actividad económica, de los motores principales de la actividad económica, promoviendo trabajo, generando el crecimiento y el logro del desarrollo económico de nuestra población.

- Clasificación de la microempresa.

Salazar (2015) menciona los tipos de micro y pequeñas empresas que a continuación se detallan:

- a) Microempresas de sobre vivencia: contienen la exigencia de lograr ingresos y las estrategias que utilizan para lograrlo frente a su competencia es el de ofrecer mercaderías a un monto que con las justas cubren los costos que incurren. Debido a que no llevan ninguna Como no llevan la contabilidad de ningún tipo frecuentemente se equivocan en sus ingresos con el capital, el empresario gasta el dinero que ingresa de manera vago y hasta también de las mercaderías.
- b) Microempresas de subsistencia: es aquel que logra toda la inversión y logran obtener ingresos el cual puedan pagar todo el trabajo.
- c) Microempresas en crecimiento: tiende a tener la capacidad de obtener

ingresos y reinvertirlos con el propósito de incrementar su capital y expandirse, son creadores de trabajos, en este caso la microempresa se convierte en una empresa sustentable.

- Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPE)

Aspilcueta (2011) resalta que las MYPES es un segmento esencial para la generación de puestos de trabajo, muestra que más del 80% de la población económicamente activa trabaja el cual en su trabajo se denota un 45% del producto bruto interno (PBI) de nuestro país. En conclusión, la importancia que tienen las MYPES en nuestro país es emergente debido que es la principal fuente en la creación de puestos de trabajo y la mejora de la calidad de vida de la población y de las mismas.

- a) Generar gran cantidad de puestos de trabajo.
- b) Reducción de la pobreza, a través de las actividades que realizan el cual incrementan y generan ingresos.
- c) Motiva las ganas que tiene el empresario de emprender y mejorar la unidad económica.
- d) Son la principal fuente de desarrollo del sector privado. Mejoran la distribución del ingreso.
- e) Ayudan con el incremento del ingreso a nivel del estado y al crecimiento económico.

- El empresario representante de la Micro y pequeña empresa.

González (2009) menciona que las labores en las que incurren los empresarios de las pequeñas empresas transcurren las etapas de vida de cualquier individuo con el oficio de empresario de pequeña empresa

transcurren de la siguiente manera:

- a) Idear: Crear en la mente un producto o servicio susceptible de ser llevado a la práctica.
- b) Planear: Investigar, estudiar y diseñar todos los componentes de la empresa.
- c) Establecer: Construir y aplicar tangiblemente lo planeado sobre la empresa.
- d) Arrancar: Dar inicio formal a las actividades y operaciones de la empresa.
- e) Dar seguimiento: Reaccionar a las dinámicas cotidianas en las operaciones de la empresa, así como vivir los ajustes a los planes originales a consecuencia de lo perfectible de ellos.
- f) Operar de forma sostenible: Mantener las actividades y operaciones cotidianas de la empresa durante un período prolongado de tiempo.
- g) Lograr una buena rentabilidad: Calcular y hacer generar recurrentemente a la empresa utilidades netas superiores a las esperadas, en proporción a la inversión.
- h) Ser empresario por oficio: Ser capaz de desarrollar más de una empresa formal y rentable durante un período prolongado de tiempo.
- i) El perfil que representa a las micro y pequeñas empresas

En nuestro país más del 70% de nuestras empresas son de tamaño micro y pequeña empresa, de ellas más del 90% son administradas por sus propios dueños y la gran mayoría de ellos no cuenta con una carrera profesional para ejercer el oficio. El perfil de procedencia de ellos no es muy variado entre ellos se encuentran:

- Desempleados (Recientes)
- Empleados (con inquietud)
- Estudiantes por Graduarse y/o recién graduados

Ofertas de Servicio y Capacitación y Asistencia Técnica

El Estado promueve, a través de la CODEMYPE y de sus Programas y Proyectos, la oferta y demanda de servicios y acciones de capacitación y asistencia técnica en las materias de prioridad establecidas en el Plan y Programas Estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las MYPE, así como los mecanismos para atenderlos. Los programas de capacitación y asistencia técnica están orientados prioritariamente a:

- La creación de empresas
- La organización y asociación empresarial
- La gestión empresarial
- La producción y productividad
- La comercialización y mercadotecnia
- El financiamiento
- Las actividades económicas estratégicas
- Los aspectos legales y tributarios
- Los programas de capacitación y asistencia técnica deberán estar referidos a indicadores aprobados por el CODEMYPE que incluyan niveles mínimos de cobertura, periodicidad, contenido, calidad e impacto en la productividad.

2.2.4. Sector Servicio, rubro servicio de hospedaje

Conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo– MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias.

- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

- Ámbito de aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento todos los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje.

Los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Órgano Regional Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicio establecidos en el Reglamento.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican de la siguiente forma:

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas

- La Ley 26961 (2004) define lo siguiente:

a) Establecimiento de hospedaje:

Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

b) Clase:

Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2° del presente Reglamento.

a) Categoría:

Rango en estrellas establecido por este reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.

b) Hotel:

Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente

independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se que forma parte integrante del Reglamento.

c) Calificador de establecimientos de hospedaje

Concierne a un individuo ya sea natural o jurídica que es designado por la dirección nacional de desarrollo turístico para poder emitir informes técnicos con respecto a los reconocimientos oficiales del estado de los establecimientos de los hospedajes que están clasificados de acuerdo a los requisitos que establece el reglamento.

Salazar (2017) resalta que el predominio de las MYPE plantea un desafío para los países de la región ya que son los principales nichos de informalidad y baja productividad, según el documento. En la presentación del informe, el director de la OIT para América Latina y el Caribe, José Manuel Salazar, dijo que el predominio de las MYPE genera “grandes brechas de trabajo decente y condiciones laborales, y al mismo tiempo es un freno para el crecimiento de la productividad”, la necesidad de generar un entorno propicio para que las MYPE mejoren sus condiciones y engrosen el estrato de empresas medianas.

El diario GESTION (2018) entre las medidas que sugiere la OIT como parte de políticas integrales para las MYPE figura la simplificación de la reglamentación, el acceso al financiamiento, las medidas de apoyo a la formalización tanto empresarial como laboral, las estrategias para aumentar la productividad, las incubadoras de empresas, el acceso a tecnología y

procesos de innovación, y los programas de formación, entre otras. Según el informe, la tasa de informalidad no agrícola llega casi a 59% en las empresas con menos de 10 empleados, baja a 14.4% en las que tienen más trabajadores y sube a un 82% entre los trabajadores por cuenta propia. Las brechas también se ponen de manifiesto en la protección social, ya que solo el 13% de los trabajadores por cuenta propia cotiza a un seguro de salud, un 32% en las microempresas, un 86% en las pequeñas empresas y supera el 90% en las grandes empresas.

Gonzales (2016) una MYPE por lo general utiliza una estructura básica de organización en la que la cabeza visible tanto en la parte operativa como en la administrativa es siempre el Propietario, esta simplicidad obedece a que el número de personal es reducido no excediendo en la mayoría de los casos de 5 personas y por otro lado a que por la naturaleza de sus operaciones debe ser siempre rápida de tal modo que la capacidad de decisión es frecuentemente compartida entre los empleados y el mismo propietario que delega autoridad. Una característica de la estructura de las MYPES es la multifuncionalidad del personal ya que es usual ver que las tareas operativas y administrativas se comparten y transfieren entre los empleados permanentemente.

2.3. Hipótesis

Esta investigación que se realizó en las MYPES de la ciudad de Huaraz, es de tipo descriptivo, es por ello que no se plantea hipótesis, ya que el enfoque descriptivo es aquello que solo se estudian en situaciones que generalmente

ocurren de manera natural a diferencia de los que se basan en situaciones experimentales, este estudio corresponde y son diseñados para describir la distribución de variables sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza. En conclusión, los estudios descriptivos son los grandes proveedores de hipótesis (Hernandez, 2016).

2.4. Variables

Esta investigación tiene como variable el clima organizacional, propuesto por Litwin y Stinger (1968), dentro del modelo esta variable presenta las dimensiones e indicadores que explican el clima existente en una determinada organización, y son los siguientes:

1. Estructura de la organización. Los indicadores para esta dimensión son:
 - Reglas
 - Procedimientos y niveles jerárquicos
 - Estructura
2. Responsabilidad. Los indicadores para esta dimensión son:
 - Autonomía.
 - Compromiso
3. Recompensa, desempeño. Los indicadores para esta dimensión son:
 - Motivación al personal (Intrínseca, Extrínseca)
4. Relaciones interpersonales, Conflictos. Los indicadores para esta dimensión son:
 - Relaciones.
 - La comunicación
 - Ambiente.

5. Riesgo. Los indicadores para esta dimensión son:

- Estilos de liderazgo (Autocrático, Participativo, Liberal, Transformacional)

6. Identidad, Cooperación / apoyo. Los indicadores para esta dimensión son:

- Identidad.
- Sentimiento de pertenencia hacia la organización.

III. Metodología

3.1. El tipo y nivel de investigación.

Esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que ha permitido obtener datos con respecto a la variable de estudio, del mismo modo facilito en la comparación de los resultados con distintas investigaciones allegadas a la línea y variable en investigación, lo cual facilito comprensión clara de los resultados obtenidos.

Es de nivel descriptiva por lo que permitió describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, y de la línea y variable en investigación.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicada fue no experimental -transversal de nivel descriptivo- aplicativo y tipo cuantitativo, ya que solo se describió las características más relevantes de las Micro y pequeñas empresas, de los representantes, la gestión de calidad y la variable clima organizacional en los hoteles de la provincia de Huaraz también fue de nivel descriptiva ya que tuvo

como propósito describir, interpretar y entender los factores constituyentes de la realidad en estudio, todo ello en lo que consiste medir el grado de aplicación e importancia del clima organizacional en las MYPES de la ciudad de Huaraz.

3.3. Población y muestra.

La investigación fue aplicada a las MYPES del rubro hoteles en el distrito de Huaraz, 2018, la población de estudio estuvo constituido por un total de 36 hoteles (ver anexo B). La muestra fue censal por ser una población pequeña.

3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Clima organizacional	Es la percepción que se tiene el trabajador y la cual la organización le proporciona, como sitios de ejecución y objetiva conexión, donde son aceptados y existen una relación agradable con compañeros que quieren lograr los objetivos de la empresa (Litwin y Stinger, 1978).	Estructura de la organización	Reglas, procedimientos y niveles jerárquicos.	Estructura	Likert
		Responsabilidad	Nivel de autonomía.	Autonomía	
		Recompensa, desempeño	La percepción de los trabajadores sobre la recompensa.	Motivación al personal. Intrínseca, Extrínseca	
		Relaciones interpersonales, Conflictos	La comunicación, el buen trato y ambiente agradable en el trabajo.	Relaciones	
		Riesgo	De cómo sus superiores enfrentan los problemas que se suscitan.	Estilos de liderazgo. Autocrático, Participativo, Liberal, Transformacional	
		Identidad, Cooperación / apoyo	Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	Identidad	

3.5. Técnicas e instrumentos

La presente investigación aplicó como técnica la encuesta y como el instrumento el cuestionario, cuestionario que se aplicó a los representantes, considerando a 36 hoteles del distrito de Huaraz, para ello el instrumento cuestionario estuvo validado por el docente asesor encargado, dicha encuesta dentro de su estructura se consideró y se formuló 25 preguntas cerradas, esto se clasifica en la información general de los representantes y la variable en estudio sobre el clima organizacional.

3.6. Plan de análisis.

Para la obtención de los resultados se ingresó toda la información obtenida; al programa computarizado SPSS Versión 25, se ingresaron todas las preguntas, las alternativas y las respuestas correspondientes a la encuesta, que previamente fueron aplicadas a los representantes de las MYPES, luego se procedió al procesamiento de datos para la obtención de los resultados y proceder con el análisis estadístico que está representado en tablas figuras lo cual permitió llevar a cabo dicha investigación.

3.7. Matriz de consistencia

Título: Gestión de Calidad en el Clima Organizacional y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA Y DISEÑO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO U PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de La Gestión de Calidad en el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL Determinar las principales características de La Gestión de Calidad en el Clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, año 2018. 2. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, año 2018. 3. Determinar cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018 4. Determinar cuáles son las principales características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018 5. Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de calidad del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de Huaraz, 2018 	<p>Clima organizacional</p>	<p>1. Población Se tomará todos los hoteles de la ciudad de Huaraz (fuente INEI-2013)</p> <p>2. Muestra. Se tomará a los 36 hoteles que se encuentran en la ciudad de Huaraz.</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental - transversal de nivel descriptivo-aplicativo y tipo cuantitativo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

3.8. Principios éticos

La investigación en toda su elaboración se rigió por lo dispuesto en el código de ética para la investigación versión 003 de la ULADECH Católica,

Principio de protección a las personas, para esta investigación se desarrolló el protocolo del Consentimiento informado (Ver anexo D), el mismo que fue aceptado por todas las personas que conforman la muestra de este estudio. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que fue analizar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la Gestión de la Calidad en las MYPES Hoteles de Huaraz, así mismo se les informó a cada uno de ellos que si deseaban se podían retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también podían abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hizo mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación; no se solicitó autorización a la empresa, porque no se aplicó el instrumento a los trabajadores ni clientes de la misma, el cuestionario se diseñó para los gerentes o representantes legales, quienes dieron su aceptación a través del consentimiento informado.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se les informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de

los derechos del participante

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de la muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expondrán los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participaron de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requirieron.

Principio de integridad científica, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se estableció protocolos de seguridad para el uso de equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo se usarán exclusivamente para esta investigación. No se realizó técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocieron la información que brindó otro participante de la investigación. No se presentaron conflictos de interés.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó nos hagan llegar todas

sus dudas o consultas respecto a la investigación, las mismas que se absolvieron oportunamente.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó a la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declararon los daños, riesgos o beneficios potenciales sobre ellos. La muestra del estudio fueron los gerentes de los hoteles del distrito de Huaraz.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Edad		
19 a 29 años	7	19,4
30 a 40 años	7	19,4
41 a 50 años	11	30,6
51 a mas	11	30,6
Total	36	100,0
Genero		
Masculino	15	41,7
Femenino	21	58,3
Total	36	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción.	1	2,8
Primaria	12	33,3
Secundaria	13	36,1
Superior no universitario	8	22,2
Superior universitario	2	5,6
Total	36	100,0
Cargo que desempeña		
Administrador	18	50,0
Dueño	18	50,0
Total	36	100,0
Tiempo que desempeña		
0 a 2 años	3	8,3
3 a 6 años	8	22,2
7 a 10 años	14	38,9
11 a mas	11	30,6
Total	36	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hospedajes en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018

De la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	5	13,9
4 a 6 años	13	36,1
7 a 10 años	14	38,9
11 a mas	4	11,1
Total	36	100,0
Número de trabajadores		
1 a 3 trabajadores	10	27,8
3 a 6 trabajadores	14	38,9
7 a mas	12	33,3
Total	36	100,0
Los trabajadores de su empresa son		
Familiares	21	58,3
Personas no familiares	15	41,7
Total	36	100,0
Objetivo de creación de su empresa		
Generar ingresos	4	11,1
Oportunidad	6	16,7
Subsistencia	11	30,6
Ganar experiencia	15	41,7
Total	36	100,0
Nivel de ingreso promedio mensual		
Desde s/ 10,000.00 hasta s/ 51,875.00.	3	8,3
Desde s/ 51,875.00 hasta s/ 590,000.	17	47,2
Más de s/ 60,000.00	16	44,4
Total	36	100,0
Tipo de constitución de la micro y pequeña empresa		
E.I.R.L.	15	41,7
S.R.L.	21	58,3
Total	36	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Usted cómo analiza la situación de la empresa		
Realiza registros de las actividades empresariales	6	16,7
Analiza los resultados de las actividades empresariales	11	30,6
realiza una lluvia de ideas	15	41,7
N. A	4	11,1
Total	36	100,0
Como analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa		
Analiza los datos recopilados	8	22,2
Observa la experiencia personal	15	41,7
Realiza una lluvia de ideas	11	30,6
N. A	2	5,6
Total	36	100,0
De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa		
Establece prioridades	19	52,8
Elabora un plan operativo	14	38,9
N. A	3	8,3
Total	36	100,0
Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa		
Siempre	8	22,2
Casi siempre	16	44,4
A veces	12	33,3
Total	36	100,0

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Como mide los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa		
Mediante la recopilación de datos de cada área	7	19,4
Con la evaluación de los cambios en las actividades	18	50,0
Con la evaluación de la situación pasada con la presente	11	30,6
Total	36	100,0
De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa		
Mediante la capacitación del personal	11	30,6
Estableciendo nuevas responsabilidades	24	66,7
N. A	1	2,8
Total	36	100,0
Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido		
Casi siempre	26	72,2
A veces	10	27,8
Total	36	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Características del clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018.

Clima organizacional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
La organización a su cargo cuenta con una estructura organizativa		
Si	18	50,0
No	18	50,0
Total	36	100,0
Cuál es el medio con el que da a conocer las tareas que tiene que realizar el personal a su cargo		
Teléfono	8	22,2
Por medio de un documento	4	11,1
En reuniones	18	50,0
Por medio de redes sociales	6	16,7
Total	36	100,0
De qué forma son evaluados sus colaboradores si están cumpliendo de manera adecuada las tareas y/o labores encomendadas		
Evaluación por parte del jefe inmediato	5	13,9
Autoevaluación	19	52,8
Evaluación entre compañeros	6	16,7
Evaluación por parte del cliente	3	8,3
N. A	3	8,3
Total	36	100,0
Permite usted que sus colaboradores tomen la iniciativa para poder resolver algún caso		
Nunca	11	30,6
Muy pocas veces	13	36,1
Algunas veces	4	11,1
Casi siempre	6	16,7
Siempre	2	5,6
Total	36	100,0
De qué manera cree que logra la satisfacción de sus colaboradores		
Salario	14	38,9
Le brinda confianza	21	58,3
Les da autonomía	1	2,8
Total	36	100,0

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Cuál es la forma que utiliza usted para tener bien motivados a sus colaboradores		
La toma en cuenta en las decisiones de la empresa	7	19,4
Reconoce el trabajo que realiza	7	19,4
Flexibilidad en los horarios	8	22,2
Ambiente de trabajo optimo	14	38,9
Total	36	100,0
Sabe cuáles son los riesgos que enfrentaría su empresa si el clima organizacional no es óptimo		
Políticos	12	33,3
Operacionales	7	19,4
Estratégicos	12	33,3
N. A	5	13,9
Total	36	100,0
Usted ha tomado riesgos grandes para estar delante de su competencia		
Nunca	8	22,2
Muy pocas veces	17	47,2
Algunas veces	4	11,1
Casi siempre	7	19,4
Total	36	100,0
Cómo considera usted la relación con sus colaboradores		
Mala	13	36,1
Amistosa	9	25,0
Agradable	14	38,9
Total	36	100,0
Usted cree que logra conocer a las personas en su organización		
Nunca	8	22,2
Muy pocas veces	9	25,0
Algunas veces	5	13,9
Casi siempre	5	13,9
Siempre	9	25,0
Total	36	100,0
De qué manera usted mide el rendimiento de sus colaboradores en la realización de sus labores		
Su productividad	7	19,4
Su eficiencia	18	50,0
La formación adquirida	5	13,9
Los objetivos logrados	6	16,7
Total	36	100,0

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Cuáles son las medidas que tiene en consideración para el desempeño de sus colaboradores		
Cumplimiento de las tareas	12	33,3
Aplicación de evaluación	11	30,6
Relaciones interpersonales	7	19,4
N. A	6	16,7
Total	36	100,0
De qué manera usted apoya a sus colaboradores para mejorar el rendimiento en la realización de sus tareas		
Beneficios	19	52,8
Horarios flexibles	7	19,4
Un día al año libre para alguna emergencia del colaborador	7	19,4
N. A	3	8,3
Total	36	100,0
Usted se interesa por las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la organización		
Nunca	11	30,6
Muy pocas veces	25	69,4
Total	36	100,0
Cuál de las alternativas cree usted que le ayudaría a resolver un conflicto entre sus colaboradores		
Detectar el problema y actuar inmediato	7	19,4
No imponer la paz	22	61,1
Tener clara la solución	7	19,4
Total	36	100,0
Cree usted que sus colaboradores se sienten identificados con la empresa a su cargo		
Muy pocas veces	11	30,6
Algunas veces	15	41,7
Casi siempre	10	27,8
Total	36	100,0
En la organización a su cargo se observa que los colaboradores cada quien se preocupa por sus propios intereses		
Muy pocas veces	23	63,9
Algunas veces	12	33,3
Casi siempre	1	2,8
Total	36	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018.

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPES

Tabla 1

Los representantes de las MYPES de Huaraz, el 30,6% mencionan que la edad del personal que se encarga de administrar está entre 41 y 50 años, lo contrario a este resultado nos muestra Vigo (2016) que en el resultado de su investigación muestra un 25,9% la edad esta entre 31 y 50 años; sin embargo, los resultados contrastan con los de Candela (2003) que los representantes están entre 41 y 50 años de edad en un 20,0%. Analizando estos resultados se puede demostrar que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje- hotel, son dirigidos por personas adultos de 41 años a más; debido a que estas personas se les consideran con alta experiencia en el rubro definiendo así que tienen la capacidad de poder administrar y tener el control de las actividades de una empresa.

El 58,3% de los representantes son del género femenino, al contrario de los resultados que muestra Vigo (2016) en su investigación el 52,9% de sus encuestados son personas del género masculino, los resultados de Garza (2010) muestra que 46,0% de los representantes encuestados son de género masculino y en cuanto a la investigación de Giraldo (2011) el 58,1% son de género masculino. Entonces comparando estos resultados nos muestran que la mayoría de las empresas contratan personas de género masculino para hacerse cargo de la administración de sus empresas.

Del 100% de los representantes, el 44,44% personas que administran su empresa cuentan con estudios secundarios, los mismos resultados muestra Vigo

(2016) en su investigación el 59,4% de sus representantes son personas con estudios secundarios. En este análisis los porcentajes son distintos pero el resultado es igual por lo que se puede interpretar que las MYPES de este rubro prefieren contratar personas solo con estudios secundarios.

El 50,0% de los representantes se desempeñan como administrador, lo contrario a esto indica Giraldo (2011) que en su investigación el 36, 1% son los mismos dueños y; sin embargo, Montero (2017) resalta que el 35,3% también son los mismos dueños. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de hospedaje- hoteles, son dirigidos por los mismos dueños, por lo que se puede analizar que todavía existen diversos factores que les conllevan a no realizar una contratación de una tercera persona que se encargue de la administración su empresa.

En las MYPES de Huaraz, el 52,8% se desempeñan en el cargo entre 7 y 10 años, a diferencia de Garza (2010) que en su investigación muestra que el 28,9% el tiempo que se desempeñan en el cargo es de 3 a 6 años. Entonces se dice que en su gran mayoría los representantes que se encargan de su negocio superan los 5 años.

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 2

El 38,9% de los representantes indican que el tiempo de permanencia de las MYPES en el rubro oscilan entre 7 y 10 años, a diferencia de Aguilar (2015) que el 47,1% de las MYPES tienen permanencia de 5 a 8 años, sin embargo, Garza (2010) resalta que el 57,0% tienen permanencia de 9 a 12 años, el resultado que se muestra coincide con la investigación que realiza Venturo (2016) que el 38, 8% está entre 7

y 10 años. El análisis muestra que la mayoría de las MYPES en el rubro tienen permanencia mayor a los 5 años y menor a los 12 años, esto significa que el servicio que brindan es aceptable por los clientes; considerando que nos encontramos en un mercado muy competitivo y difícil de satisfacer las expectativas de los clientes, por ende, mantenerse en el mercado por mucho tiempo contando con la aceptación por parte de los clientes es muy complicado para los empresarios.

El 58,3% de los trabajadores son personas familiares, lo contrario a esto Rodríguez (2014) muestra que el 65,9% son personas que no estén ligados a su familia, él indica que es mejor contratar a terceras personas ya que de esa forma puedes presionar el trabajo y poder cumplir con los objetivos empresariales, Candela (2003) coincide con los resultados de Rodríguez ya que también muestra en sus resultados que el 72,0% prefieren contratar personas no familiares. Esto significa que la mayoría de los representantes de las MYPES prefieren contratar personas no familiares para laborar en su empresa debido a que la exigencia es mejor para el logro de sus objetivos.

El 41,7% indican que el objetivo de creación de su empresa es para ganar experiencia, pero Candela (2003) en su investigación muestra totalmente diferente porque el 49,9% responden que el objetivo de la creación de su empresa es exclusivamente para generar ingresos, Arce (2015) en su tesis muestra totalmente diferente a los demás, debido a que el 50,3% el objetivo de la creación de su empresa es de conseguir una oportunidad en el mercado tan competitivo. Esto significa que no todas las empresas tienen un mismo objetivo ya que cada uno tiene una percepción diferente al momento de crear una empresa, pero sin embargo todos los resultados conllevan a un mismo propósito es de generar ingresos ya que el

propósito de toda organización es eso.

Referente a las características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas.

Tabla 3

Los representantes de las MYPES el 41,7% analizan la situación de su empresa y llegan a la conclusión de que se realice lluvia de ideas para resolver o tomar decisiones de algún caso, este resultado iguala con Montero (2017) quien menciona que el 40,9% de sus representantes también realizan lluvia de ideas para resolver los sucesos de su empresa, en cambio Giraldo (2011) muestra que el 51,2% el análisis de su empresa se lleva acabo con los resultados de las actividades empresariales. Se puede analizar que la mayoría de las empresas analizan la situación en la que se encuentran mediante la lluvia de ideas el cual hace que les ayuda a identificar de manera exhaustiva las causas y efectos de su empresa, con la ayuda de las personas que laboran en ella. (Lindsay, 1987)

En la interrogante que se les planteó a los representantes de la empresa en cuanto a la manera de planificar y plantear soluciones para los problemas de su empresa el 52.8% prefieren establecer prioridad; sin embargo, Montero (2017) contradice este resultado ya que el 49,6% tienen elaborado una estrategia para poder resolver los problemas que se pueden presentar, por lo que se considera que es importante que la empresa muestre importancia al resolver los problemas para el logro de sus objetivos, por otro lado en la investigación de Arce(2014) el 50,7% prefieren resolver los problemas que se suscitan al momento sin contar con ningún plan ni teniendo ninguna consideración simplemente tomando en cuenta que sea la

que más le convenga a la empresa. Se puede ver que de acuerdo al análisis de los resultados la mayoría de las empresas tienen preparadas estrategias para combatir problemas que puedan surgir en la operación de la empresa en sus actividades y así para lograr la satisfacción de sus clientes. (Fernández de Velasco, 1986)

Los representantes de las MYPES responden a la pregunta de cómo medir los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa y el 50,0% miden con la evaluación de los cambios en las actividades, lo contrario a este resultado Vega (2015) indica que el 48,9% miden mediante la recopilación de datos de cada área de la empresa, sin embargo Candela (2003) en su investigación muestra un resultado totalmente diferente ya que el 40,9% de las MYPES los resultados de su empresa se miden de acuerdo a la evaluación de la situación pasada y con la presente. Es por ello que se puede analizar y comprobar que las MYPES tienen distintos métodos para que puedan medir los resultados de su empresa para luego tomar decisiones que conlleven al éxito de la empresa. (Fernández de Velasco, 1986)

Referente a las características del clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas.

Tabla 4

De los representantes encuestados el 50,0% cuentan con una estructura organizativa, Arce (2014) en su investigación muestra lo contrario debido a que el 46,9 si cuentan con una estructura y en ello indica que es una estrategia empresarial el contar con una estructura porque así se ve lo ordenado que es una empresa para que de esa forma el personal pueda conocer sus responsabilidades, sin embargo Vega (2015) en su tesis contrasta con el análisis y resultado, ya que el 50,0%

menciona que si cuenta con una estructura, a todo esto se agrega los resultados de la investigación de Montero (2017) que el 39,0% no cuentan con una estructura. Se puede resaltar que las MYPES aún no cuentan con una estructura el cual pueda definir el orden jerárquico de sus colaboradores ni las responsabilidades que tienen y el gran desorden que esto conlleva al momento de delegar funciones y o responsabilidades. (Litwin, 1978)

El 52,8% indican que la forma que evalúan a sus colaboradores para ver si están cumpliendo o no con las tareas encomendadas es de acuerdo a la autoevaluación, por otro lado, Vega (2015) menciona que el 48,9% del personal a su cargo son evaluados por su persona y de esta manera determinan si están cumpliendo o no con sus labores, sin embargo, Giraldo (2011) indica que la evaluación se lleva a cabo entre compañeros ya que así podrán determinar y medir cuál de todos ellos cumplió con las tareas. Según su investigación indica que de esa forma cada colaborador será capaz de ver lo que logro en un determinado tiempo, pero Garza (2010) en su investigación contrasta ya que el 54,7% indica que los mismos colaboradores se autoevalúan y ven si han cumplido o no con las tareas a su cargo. Este resultado muestra que la mayoría de las MYPES prefieren que su personal se evalúe ellos mismos ya que así podrán darse cuenta de los resultados que han obtenido y puedan mejorar con su responsabilidad y compromiso para con la empresa (Brunet, 1999).

Del total de representantes el 58,3% creen lograr la satisfacción de sus colaboradores brindándoles la confianza; sin embargo, Garza (2010) indica que 57,0% creen lograr la satisfacción de sus colaboradores mediante un buen salario, Gamboa (2010) señala en su análisis sobre la satisfacción laboral que las

organizaciones a lo largo de la historia han ido evolucionando y algunas de ellas se han preocupado por mantener a sus individuos satisfechos en cuanto a la gratificación salarial de manera considerable y tentativa, a esta investigación contradice Giraldo (2011) ya que en su investigación el 64,6% consideran que el ambiente laboral es la más importante ya que el personal que labora y cumple con sus objetivos si se encuentra en ambiente agradable. Entonces esto quiere decir que la gran mayoría de las empresas cuentan con distintas formas de conseguir la satisfacción de sus colaboradores ya que un colaborador satisfecho conseguirá lograr los objetivos empresariales (Likert, 1968).

El 38,9% responden que la técnica que utilizan para motivar a su personal el cual influye en su desempeño laboral es el ambiente de trabajo optimo, a diferencia de Rodríguez (2014) el 78.9% en su investigación muestra que la motivación que les brinda a sus colaboradores es que reconoce el trabajo que realizan el cual puede reflejarse en el desempeño laboral de cada uno de ellos y Moran (2015) indica en su investigación que solo un 34.42% del total de sus encuestados mencionan que los motivan a sus colaboradores brindándoles un horario flexible. Esto determina que la mayoría considera que el personal motivado puede lograr mucho para la empresa, es por eso que se debe de tomar en cuenta diversos aspectos que favorezcan a los colaboradores (Brunet, 1999).

El 47,2% responde que muy pocas veces han tomado riesgos para superar a la competencia a pesar de que el tomar riesgos es buena, el mismo porcentaje responde Garza (2010) quien indica en su investigación que solo un 46,2% del total de sus encuestados mencionan algunas veces toman riesgos, a diferencia de Garza (2010) que en su resultado de su investigación muestra un 28.9% de sus encuestados

respondieron que algunas veces toman riesgos para superar a la competencia. Esto quiere decir que existe temor por parte de los representantes de las empresas de tomar riesgos ya que consideran que generan inversión e incertidumbre en los resultados (Giler, Mendoza y Paredes, 2016).

El 41,7% del personal se siente identificado con la empresa algunas veces, Moran (2015) indica en su investigación que solo un 50,50% muy pocas veces siente que sus colaboradores se sienten identificados con la empresa, Espinoza (2006) indica que el 43,0% nunca sienten que su personal se siente identificado, esto significa que a la gran mayoría del personal de las MYPES no cuentan con personal identificado por lo que se puede deducir que solamente el personal se limita en cumplir con su trabajo para luego cobrar sobre el trabajo hecho, pero se debe de tomar en cuenta que las consecuencias de contar con este tipo personal no ayudará en la toma de decisiones empresariales de manera positiva. (Altman, 1985)

Con respecto a los intereses de los colaboradores el 63,9% muy pocas veces se enfocan en sus propios intereses, pero Espinoza (2006) indica en su investigación que el 43,0% casi siempre se observa que los colaboradores se preocupan por sus propios intereses, a diferencia de Garza (2010) muestra que 49,8% de sus encuestados respondieron que algunas veces se puede observar sus propios intereses. Esto conlleva a decir que en los últimos tiempos las personas laboran en una organización pensando en sus propios intereses y no pensar en las necesidades tanto de sus compañeros de trabajo o de la empresa esto es algo que repercutirá de manera negativa en la ejecución de las actividades de la empresa (Brunet, 1999).

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Generalmente se identificó que la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en del sector servicio – rubro servicio de hospedaje, no consideran ciertos puntos del clima organizacional esencialmente importantes para la mejora en la calidad de su servicio, para así lograr la sostenibilidad, la fidelidad y la diferenciación frente a sus competidores directos y sustitutos, se identifica la falencia en el conocimiento frente a los diversos puntos que requiere una empresa que esté acorde al avance tecnológico, el cual ayude a mejorar y lograr los objetivos organizacionales.

Se determina que la mayoría de los representantes de las MYPES son dirigidos por personas adultos de 41 años a más, representados por mujeres, son administrados tanto por los propios dueños y los demás prefieren contratar un administrador, sin embargo, el grado de instrucción de los representantes son en su gran mayoría secundaria completa.

En cuanto a las características de las MYPES, la gran mayoría tienen entre 7 y 10 años dentro del mercado en el rubro, el número de trabajadores con las que cuentan es de 3 a 6 todos ellos prefieren a sus familiares, el objetivo de la empresa es ganar experiencia y el ingreso promedio mensual superan un promedio entre los S/. 51,875.00 y S/. 590, 000.

En cuanto a la gestión de la calidad en las MYPES, los representantes analizan la situación de su empresa a través de lluvia de ideas para el análisis de su entorno de las causas y efectos y la gran parte observa las experiencias personales para la toma de decisiones, los problemas que suscitan en su empresa prefieren solucionarlo

estableciendo prioridades y casi siempre efectúan cambios y soluciones para su empresa, la mayoría prefiere medir los resultados mediante la evaluación de los cambios en las actividades, sin embargo el plan de mejora lo implementan estableciendo nuevas responsabilidades.

El clima organizacional que determinan dentro de las empresas, no todos cuentan con una estructura organizativa es por eso que el medio con el que dan a conocer las tareas al personal a su cargo es mediante reuniones, los colaboradores se autoevalúan para determinar si están realizando bien o no la labor que se les está encomendando, las iniciativas para resolver un caso son permitidos muy pocas veces por parte de los representantes eso indica que prefieren resolverlos solos, sin embargo la motivación de sus colaboradores para ellos es sumamente importante para el logro de sus objetivos, los riesgos que toman frente a su competencia muy pocas veces han sido tomados en cuenta, y las alternativas que toman en cuenta para resolver conflictos entre sus colaboradores es no imponiendo la paz, y por último se concluye mencionando que solo algunos de sus colaboradores se sienten identificados con la empresa.

Se considera la propuesta de mejora de la gestión de calidad y del clima organizacional en las organizaciones de manera objetiva, debido a que esto ayudará a mejorar en la gestión de sus empresas y la ejecución de sus actividades de manera adecuada durante su permanencia en el mercado, también ayudará a lograr los objetivos organizacionales y mejorar el desempeño de sus colaboradores para que puedan lograr la sostenibilidad en el tiempo.

5.2. Recomendaciones

Las MYPES en la actualidad deben de tener en cuenta diversas estrategias que ayuden a mejorar y lograr calidad en su empresa, y de esta manera se mantengan sostenibles en el tiempo con las exigencias que conllevan el entorno en la que se desenvuelven, un clima organizacional adecuado en su empresa conlleva a lograr objetivos de manera eficiente, el personal que tenga una percepción positiva lograrán resultados positivos tanto para la empresa como para el personal, esto se logra implementando herramientas del clima organizacional.

Los representantes y / o dueños deben de contar con un perfil específico para evaluar las diversas capacidades con las que deben de contar las personas que se encarguen de su empresa, ya que son ellos los encargados de implementar todas las actividades que incurre el clima de su organización para poder conseguir efectividad y el logro de los objetivos.

A las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles, implementar las diversas herramientas para medir el clima organizacional, tomar en cuenta las dimensiones que proponen los autores para generar un ambiente en una organización el cual se relaciona con la motivación de las mismas ya sea física, emocional o mental teniendo en cuenta los factores que estén orientados a las relaciones interpersonales, elementos físicos y a los estructurales las cuales conducen a la productividad de los empleados y por ende de todo el sistema.

Desarrollar el análisis de la organización en las necesidades de un clima organizacional adecuado.

Realizar un análisis profundo de los resultados que conlleva implementar las herramientas para medir el clima organizacional.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. (Mayo de 2015). *El clima organizacional para el personal del hospital de Junin*. Obtenido de Recuperado el 28 de Junio de 2019: <http://www.bvs-vspcol.bvsalud.org/cgi-bin/wxis.exe/iah/?IsisScript>
- Altman, H. (1985). *Comportamiento en las Organizaciones*. Mexico: Editorial Trillas.
- Appley, C. (1990). *Teoria de la Motivación*. Bogota: Trillas.
- Arce, G. Y. (15 de Enero de 2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en los hoteles de Chimbote*. Obtenido de Recuperado el 16 de Setiembre de 2016:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aspilcueta, L. (18 de Febrero de 2011). *Importancia de las MYPES*. Obtenido de Recuperado el 3 de Enero de 2015:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3122/ADM-T030_70554613_T%20%20%20ASPILCUETA%20ARIAS%20ALESSANDRA%20NICOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brandt, R. (1990). Buena comunicacion. *Gestion*, Pag. 11-14.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Trillas.
- Candela, A. V. (25 de Abril de 2003). Obtenido de
file:///C:/Users/carol/Desktop/TESIS%20II/libro_articulos/ING_400.pdf
- Carlos Vega, M. (2015). Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6725/Vega_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catalan, W. U. (2014). Gestión de riesgo empresaria. *ideas*, 30.
- Davis, K. (1991). *Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: 6 Edición.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Adinistración: Diagnostico Organizacional*. México: Prentice Hall.

- Fernández de Velasco, J. A. (1986). Gestión por Procesos. En J. A. Fernández de Velasco, *Gestión por Procesos*. 5a edición.
- Garza, P. D. (julio de 2010). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- GESTION. (28 de Febrero de 2017). *Hoteles en Perú cerraron el 2016 con caída de 3.8% en tasa de ocupación*. Obtenido de Recuperado el 25 de Enero de 2019: <https://gestion.pe/economia/empresas/hoteles-peru-cerraron-2016-caida-3->
- Giraldo, C. (24 de Mayo de 2011). *Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de hospedaje*. Obtenido de Recuperado el 24 de Enero de 2015: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1508/65838C965.pdf?sequence=1>
- Gonzales, I. (24 de Junio de 2016). Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas. *El Comercio*, 5-6.
- Hernandez, S. R. (2016). Metodología de la investigación. 6 edición.
- Herzberg, F. (1959). *La Motivacion para el Trabajo*.
- Jose Santamaria, S. (1997). Las micro y pequeñas empresas.
- Kristy Giler, K. M. (2016). *Gestion de riesgo empresarial*. España: 6a Edicion.
- LEY N° 28015. (03 de Julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- LEY N° 30056. (03 de Julio de 2013). *Ley que modifiica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo*. Obtenido de http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf
- Likert, R. (1968). *Teoria del Clima Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Lindsay, J. R. (1987). Administracion y control de calidad. En J. R. Lindsay, *Administracion y control de calidad*. 7a edición.
- Maslow, A. (1991). Motivacion y personalidad. En A. Maslow, *Motivacion y personalidad* (pág. 496). Dias de santos.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la Motivacion Humana*. Madrid: Marcea.
- Montero, M. J. (18 de Marzo de 2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Obtenido

- de Recuperado el 24 de Octubre de 2017:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_Monte-roCajusaolMarilyn.pdf
- Moran Ortiz, S. (5 de Junio de 2015). *lima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de zacapa*. Obtenido de Recuperado el 5 de Junio de 2015:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1482>
- Pulido, H. G. (2005). *Calidad total y productividad* (Tercera Edicion ed.). México: Mexicana.
- Pumachara, M. (8 de Octubre de 2016). *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador, Arequipa - 2015*. Obtenido de Recuperado el 23 de Febrero de 2019:
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3671/Thpujajs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raffino, M. E. (2016). *Gestio de calidad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>.
- Regalado, F. P. (Febrero de 2017). Obtenido de <file:///C:/Users/carol/Downloads/19050-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75633-1-10-20170823.pdf>
- Rodriguez, E. M. (20 de Marzo de 2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de los hoteles en Junín*. Obtenido de Recuperado el 12 de Diciembre de 2019:
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Roso, R. D. (2009). El concepto de calidad. Evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la universidad la Salle*, 80-99.
- Salazar, J. M. (8 de Septiembre de 2015). *Organizacion Internacional de Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_400229/lang--es/index.htm
- Stringer, G. &. (1978). *Motivacion y Clima Organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- SUNAT (28 de Febrero de 2017). (24 de Enero de 2019). *Emprender*. Obtenido de Recuperado el 24 de Enero de 2019,de emprender: :

<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Valencia, R. J. (1991). *El clima Organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas*.

México: ECASA.

Vega, S. (29 de Diciembre de 2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles en Huaraz*. Obtenido de Recuperado el 24 de Mayo de 2018:

<http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202009/vol5%202009/tema03.htm>

Venturo, D. (7 de Octubre de 2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de los hoteles*. Obtenido de Recuperado el 4 de Enero de 2018: [http://es.scribd.com/doc/79917276/CLIMA-](http://es.scribd.com/doc/79917276/CLIMA-ORGANIZACIONAL-PRESENTAR)

ORGANIZACIONAL-PRESENTAR

Vigo, F. (9 de Septiembre de 2016). *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por Hoteles*. Obtenido de Recuperado el 5 de Abril de 2017:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1538/Gavi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Anexos

Anexo A Plan de mejora aplicada en la empresa Hotel Casa Blanca ubicada en el distrito de Huaraz.

1. Datos generales

Nombre. Hospedaje casa blanca

Representante: Germán Arias Graziani

Dirección: Av. 27 de noviembre 138- Huaraz

Presentación. Hospedaje Casa Blanca es una magnífica elección para los viajeros que visiten Huaraz, ya que ofrece un ambiente económico, además de numerosos servicios diseñados para mejorar tu estancia. Los puntos de referencia que hay por los alrededores, como Plaza de Belén (1,0 km) e Iglesia La Soledad (1,1 km) hacen de Hospedaje Casa Blanca un magnífico sitio donde alojarse en Huaraz. Hospedaje Casa Blanca ofrece recepción abierta 24 horas, conserje y cafetería. Además, como huésped de Hospedaje Casa Blanca puedes disfrutar de restaurante disponible allí mismo. Los huéspedes que lleguen en coche tienen acceso a parking gratis. Los viajeros que quieran burritos pueden acudir a Café Andino o Chili Heaven. Si no, puedes dirigirte a un restaurante barbacoa como La Brasa Roja, Don Vito Pollos y Parrillas o La Parrilla Rodante. Si buscas algo que hacer, Plaza de Armas (0,4 km) es una buena manera de pasar el tiempo y puedes llegar andando desde Hospedaje Casa Blanca.

2. Misión

Brindar un servicio hotelero de excelencia, ofreciendo a nuestros huéspedes hospitalidad, mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado, buscando superar las expectativas de nuestros visitantes.

3. Visión

Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero a nivel local, nacional e internacional, fomentando el desarrollo empresarial y turístico de la ciudad de Talara; ofreciendo un servicio personalizado que permita una grata estadía de nuestros clientes. Siempre comprometidos a través de la mejora continua dentro de un marco de cultura, valores y hospitalidad talareña.

4. Objetivos empresariales

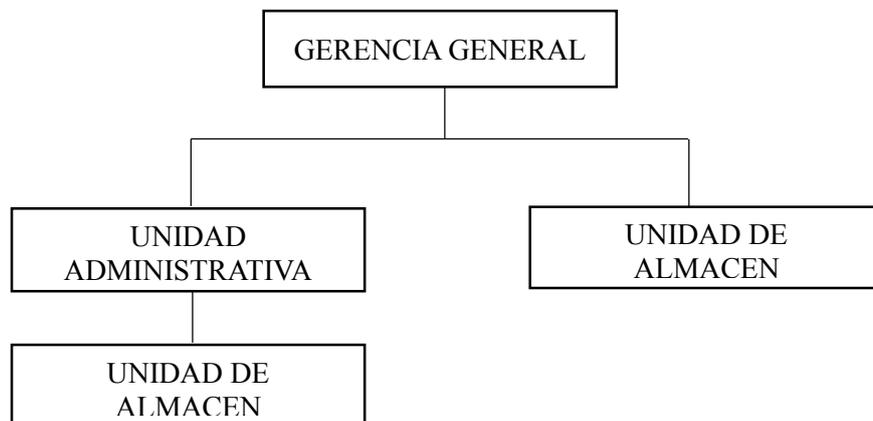
- ✓ Exceder las expectativas del cliente en toda situación.
- ✓ Promover el bienestar de nuestros colaboradores.
- ✓ Contribuir al progreso socio-económico de nuestra región.
- ✓ Preservar el medio-ambiente.
- ✓ Generar altos niveles de rentabilidad.

5. Productos y/o servicios

Servicio de hospedaje, la atención amable del personal y la organización de excursiones desde el hotel. También tienen un restaurante dentro de las instalaciones que cubre las expectativas de los clientes.

6. Estructura organizacional

Diagrama de la empresa "CASA BLANCA"



7. Diagnostico general

Análisis interno (fortalezas y debilidades)

Fortalezas:

Precios Bajos en el hospedaje

Plan Todo incluido

Variedad de servicio

Debilidades

La mala atención al cliente

No poder hacer reservas en el hotel

Falta de personal capacitado

Entrega tardía de la habitación por parte de los empleados

Análisis externo (Amenazas y oportunidades)

Amenazas.

Competencia de hotel “Luz”

Cada vez más poca visita de los turistas

Inestabilidad Política, Social y Económica del País

Debilidades:

Falta de un sistema para llevar el control de manera adecuada el servicio

Falta de infraestructura adecuada para la distribución de las habitaciones.

Estructura inadecuada para la ejecución de procesos.

8. Problemas:

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación “ La gestión de calidad y plan de mejora en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro servicio de hospedaje – hotel, en la ciudad de

Huaraz, 2018”, se ha visto necesario elaborar una propuesta para la mejora del clima organizacional basándonos en las teorías de inteligencia emocional dirigida a todo el personal de hotel con la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo, las buenas relaciones personales y la motivación. Inadecuado manejo del clima organizacional

9. Causas

- Falta de conocimiento sobre el tema, ya que la mayoría de los representantes solo tienen estudios secundarios.
- Falta de interés por parte de los representantes.

10. Establecer Soluciones

Establecer estrategias

- Fortalecer la comunicación por unidad a través de una política de puertas abiertas que genere la confianza del empleado hacia su jefe inmediato.
- Fortalecer la confianza de los colaboradores al poner en práctica las nuevas ideas proporcionadas por ellos mismos.
- Delegar la responsabilidad de pequeños proyectos en aquellas personas que muestren iniciativa.
- Capacitar a los niveles jerárquicos en coaching, para apoyar de esta forma la relación jefe-colaborador, reforzando la confianza y apertura de comunicación por parte del empleado, al mismo tiempo que la jefatura logra mejor rendimiento profesional de su personal.

- Capacitar a los niveles jerárquicos en empowerment, de esta forma el gerente o jefe de unidad logrará apoyarse en su personal en la toma de decisiones y acciones inmediatas en la resolución de problemas.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

- Infraestructura: Si la capacitación es programada en las instalaciones de la empresa, ésta debe contar con el área apropiada.
- Materiales y Equipo: Computadora, proyector multimedia
- Personal: Para esta intervención será necesario el apoyo de la Gerencia. Todo el personal tendrá que participación en el establecimiento de las políticas.
- Tiempo estimado: Para esta intervención no se tiene un tiempo estimado para ejecución. Los resultados deberán ser evidentes en la próxima medición de clima organizacional.
- Presupuesto: En este aspecto debe considerarse la inversión requerida para la capacitación programada, y el costo real dependerá de la entidad donde se contrate el servicio de la capacitación y el número de participantes que se inscriban.

12. Esquematizar las estrategias

Establecer acciones

Prestar apoyo y asesoría en el manejo de los siguientes valores y/o herramientas laborales:

- a) Liderazgo
- b) Resolución de Conflictos

- c) Sentido de Pertenencia
- d) Compromiso
- e) Reconstrucción de la Confianza
- f) Autocontrol
- g) Motivación
- h) Conductas constructivas
- i) Manejo del estrés
- j) Ideas creativas para la mejora
- k) Comunicación Asertiva
- l) Actitudes laborales positivas

Estrategias

- a) Presentar un cronograma con las fechas y actividades a realizar, además de los objetivos específicos de cada acción, el cual debe ser aprobado por la supervisión del contrato.
- b) Presentar un informe de las actividades desarrolladas en el mes, incluidas en un CD o memoria USB.
- c) Presentar las cuentas de cobro en las fechas indicadas, con la documentación requerida y las demás que se requieran y que sean inherentes al objeto contractual.

Recursos Humanos

Administrador

Capacitadores

Económicos

Tecnológicos

Anexo B Directorio de empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2018.

36 hoteles del distrito de Huaraz que fueron considerados para la investigación

Nº	NOMBRE COMERCIAL	RUC	DIRECCION	# DE TRABAJADORES
1	La Aurora	20534678956	Villon bajo s/n	2
2	Casa de Ana B&B	20543592304	Alameda Grau N° 225	2
3	Hotel & Bungalows villa valencia	20588964752	Mariano melgar cuadra 01	3
4	Albergue Huascarán Perú	20231456587	Francisco de Zela N° 545	2
5	Ebony hotel	20978541235	Confraternidad/este N° 123	2
6	La Aurora	20151211235	Barrio belén	2
7	El Jacal Classic	20895213458	Mariscal Cáceres N° 265	2
8	Churup Guest House	20123645231	Jr. San Martín N° 546	3
9	Alojamiento Soledad	20521369851	Av. Juan bautista	2
10	San Sebastian Hotel Boutique	20892134568	Av. Alameda Grau N° 354	2
11	Hotel Casa Blanca	20912358479	Av., 27 de noviembre	2

12	Akilpo	20023145668	Jr. Amadeo Figueroa	2
13	Hotel Santa Cruz	20321497415	Av. Bolognesi N° 546	2
14	La casa de Zarela	20896544566	Jr. 28 de julio	2
15	Cuesta serena Lodge	20478955855	Pasj. Bolognesi	2
16	Hostal Bond	20478912012	Mariano melgar cuadra 03	2
17	Hotel el Mary	20558795852	Francisco de Zela N° 548	3
18	Hotel el Rubí	20102345568	Confraternidad/este N° 153	2
19	Hostal Universal	20489652798	Barrio belén	3
20	Hotel & Bungalows Villa Valencia	20458854552	Mariscal Cáceres N° 565	2
21	Hospedaje K y C	20456311478	Jr. San Martín N° 533	2
22	HOLGER ITA Apartament	20459855269	Av. Juan bautista	2
23	Hotel Klinton	20963255478	Av. Alameda Grau N° 425	2
24	Hotel Nuevo Amanecer	20456843012	Jr. Larrea Laredo	2

25	La casa de Leo	20023145698	Jr. Amadeo Figueroa	2
26	Hotel Cesars	20155574968	Av. Bolognesi N° 956	2
27	Santiago's House	20123658216	Jr. 28 de julio	2
28	Climbing House	20796455527	Jr. Mariscal Caceres N°223	2
29	Andino Club Hotel	20789445732	Mariscal Cáceres N° 842	2
30	Hotel Campo Base	20032145879	Jr. San Martin N° 78	2
31	El Jacal Classic	20895213458	Mariscal Cáceres N° 265	2
32	Hotel Casa Blanca	20912358479	Av., 27 de noviembre	2
33	Akilpo	20023145668	Jr. Amadeo Figueroa	2
34	Hotel Klinton	20963255478	Av. Alameda Grau N° 425	2
35	Hotel & Bungalows villa valencia	20588964752	Mariano melgar cuadra 01	3
36	Hostal Bond	20478912012	Mariano melgar cuadra 03	2

Nota. Datos tomados de la SUNAT Huaraz (2018).

Anexo C Cuestionario aplicado a los representantes de los hoteles del distrito de Huaraz



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado **la gestión de calidad en el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro servicio de hospedaje – hotel en la ciudad de Huaraz, 2018**

Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad

- a) 19 – 29 años.
- b) 30 – 40 años.
- c) 41 – 50 años.
- d) 51 a más años.

1. Genero

- a) Masculino.
- b) Femenino.

2. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción.
- b) Primaria.

- c) Secundaria.
- d) Superior no universitario.
- e) Superior universitaria.

3. Cargo que desempeña

- a) Dueño.
- b) Administrador.

4. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 2 años.
- b) 3 a 6 años.
- c) 7 a 10 años.
- d) 11 a más años.

1.2. Referente a las características de las MYPES.

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años.
- b) 4 a 6 años.
- c) 7 a 10 años.
- d) 11 a más años.

6. Número de trabajadores

- a) 1 a 3 trabajadores.
- b) 3 a 6 trabajadores.
- c) 7 a más trabajadores.

7. Los trabajadores de su empresa son

- a) Familiares.
- b) Personas no familiares.

8. Objetivo de creación de su empresa

- a) Generar ingresos.
- b) Oportunidad.
- c) Subsistencia.
- d) Ganar experiencia.

9. Nivel de ingreso promedio mensual

- a) Desde S/. 10,000.00 hasta S/. 51, 875.00.
- b) Desde S/. 51,875.00 hasta S/. 590, 000.00
- c) Más de S/. 60,000.00

10. Tipo de constitución de la micro y pequeña empresa

- a) Personal natural
- b) E.I.R.L.
- c) S.R.L.
- d) S.A.C.
- e) S.A.A.

II. REFERENTE A LA VARIABLE

2.1. Gestión de calidad.

11. ¿Usted cómo analiza la situación de la empresa?

- a) por medio de datos registrados
- b) realiza registros de las actividades empresariales
- c) analiza los resultados de las actividades empresariales
- d) N.A.

12. ¿cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa?

- a) determina los principales problemas
- b) analiza los datos recopilados
- c) observa la experiencia personal
- d) realiza una lluvia de ideas
- e) N.A

13. ¿de qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?

- a) realiza una lista de soluciones
- b) establece prioridades
- c) Elabora un plan operativo
- d) N.A.

14. ¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces

15. ¿Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa?

- a) Mediante la recopilación de datos de cada área
- b) Con la evaluación de los cambios en las actividades
- c) Con la evaluación de la situación pasada con la presente
- d) N.A

16. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?

- a) mediante la capacitación del personal
- b) estableciendo nuevas responsabilidades
- c) Definiendo nuevas operaciones
- d) N.A

17. ¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces

III. REFERENTE A LOS INDICADORES

18. ¿La organización a su cargo cuenta con una estructura organizativa?

- a) Si
- b) No

19. ¿Cuál es el medio con el que da a conocer las tareas que tiene que realizar el personal a su cargo?

- a) Teléfono
- b) Por medio de un documento
- c) En reuniones
- d) Por medio de redes sociales
- e) N.A

20. ¿De qué forma son evaluados sus colaboradores si están cumpliendo de manera adecuada las tareas y/o labores encomendadas?

- a) Evaluación por parte del jefe inmediato

- b) Autoevaluación
- c) Evaluación entre compañeros
- d) Evaluación por parte del cliente
- e) N.A

21. ¿Permite usted que sus colaboradores tomen la iniciativa para poder resolver algún caso?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

22. ¿De qué manera cree que logra la satisfacción de sus colaboradores?

- a) Salario
- b) Ascenso
- c) Le brinda confianza
- d) Les da autonomía
- e) Les brinda oportunidades de crecimiento

23. ¿Cuál es la forma que utiliza usted para tener bien motivados a sus colaboradores?

- a) La toma en cuenta en las decisiones de la empresa.
- b) Reconoce el trabajo que realiza
- c) Flexibilidad en los horarios
- d) Ambiente de trabajo optimo
- e) N.A

24. ¿Sabe cuáles son los riesgos que enfrentaría su empresa si el clima organizacional no es óptimo?

- a) Financieros
- b) Políticos
- c) Operacionales.
- d) Estratégicos
- e) N.A

25. ¿Usted ha tomado riesgos grandes para estar delante de su competencia?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

26. ¿Cómo considera usted la relación con sus colaboradores?

- a) Buena
- b) Mala
- c) Amistosa
- d) Agradable
- e) N.A

27. ¿Usted cree que logra conocer a las personas en su organización?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

28. ¿De qué manera usted mide el rendimiento de sus colaboradores en la realización de sus labores?

- a) Su productividad
- b) Su eficiencia
- c) La formación adquirida
- d) Los objetivos logrados
- e) N.A

29. ¿Cuáles son las medidas que tiene en consideración para el desempeño de sus colaboradores?

- a) Establecimiento de objetivos
- b) Cumplimiento de las tareas
- c) Aplicación de evaluación
- d) N.A

e) Relaciones interpersonales

30. ¿De qué manera usted apoya a sus colaboradores para mejorar el rendimiento en la realización de sus tareas?

- a) Emocional
- b) Beneficios
- c) Horarios flexibles
- d) Un día al año libre para alguna emergencia del colaborador
- e) N. A

31. ¿Usted se interesa por las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la organización?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

32. ¿Cuál de las alternativas cree usted que le ayudaría a resolver un conflicto entre sus colaboradores?

- a) Detectar el problema y actuar inmediato
- b) No imponer la paz
- c) Tener clara la solución
- d) Centrarse en el problema
- e) N.A

33. ¿Cree usted que sus colaboradores se sienten identificados con la empresa a su cargo?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

34. ¿En la organización a su cargo se observa que los colaboradores cada quien se preocupa por sus propios intereses?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Gracias por su colaboración.

Anexo D Protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO SERVICIO DE HOSPEDAJE – HOTEL EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018** y es

dirigido por Balabarca Huamán, Yaneth Carolina, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en los hoteles, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 9 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1813162107@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Solís Mendoza Roy

Fecha: Agosto del 2018

Correo electrónico: solis.m@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

A handwritten signature in black ink is written over the line for the investigator's signature. The signature is stylized and appears to be 'Yaneth Carolina'.

Anexo E Escala de fiabilidad (alfa de Cronbach)

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0] C:\Users\carol\Desktop\TESIS II\DATOS_TESIS_II.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	36	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	23

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
58,2222	107,606	10,37335	23