



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CLIMA LABORAL PARA LA
GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE
ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL)
HUARAZ, 2019**

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

AUTORA

SALVADOR ARMEY, ERIKA MILAGROS
ORCID: 0000-0001-6917-5042

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINEIRO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-4052-5018

**HUARAZ – PERÚ
2021**

Título de la tesis

Propuesta de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Erika Milagros Salvador Armeý

ORCID: 0000-0001-6917-5042

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote

Estudiante de Administración Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reineiro Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Los Ángeles De Chimbote Facultad De Ciencias Contables,

Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración

Chimbote Perú.

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Hoja de firma del jurado y asesor

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
(Presidente)
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German
(Miembro)
ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel
(Miembro)
ORCID: 0000-0003-1132-2243

Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

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

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

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

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Incorporar las mejoras de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019. La metodología que se utilizó fue cuantitativa – descriptiva con diseño no experimental - transversal, para obtener la información se tomó 81 MYPES como muestra, el cual se les aplicó una encuesta con 24 preguntas cerradas obteniendo los siguientes resultados: el 75.30% de los representantes de las MYPES son de sexo masculino, de la misma manera el 75.30% cuentan con estudios universitarios, el 50.60% se encuentran de 0 a 3 años en el rubro, el 63.00% se traza objetivos y metas al inicio de cada mes y el 100% de las MYPES están creadas para generar ganancias. Se concluyó que las micro y pequeñas empresas realizan estrategias respecto a la gestión de calidad, el cual ayuda a la empresa para el cumplimiento de los objetivos, establecen reglamentos internos que son conocidos desde el primer día de trabajo, sin embargo, la mayoría de los representantes ante cualquier problema que se presente quieren solucionarlo de manera independiente sin escuchar a los trabajadores, pues, para tener un buen clima laboral es importante la comunicación y el trabajo en equipo para que de esta manera se pueda brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: clima laboral y gestión de calidad

Abstract

The present investigation had as general objective: the incorporate the improvements of the relevant factors of the work environment for quality management in micro and small companies, category of accommodation activities for short stays (hotel) Huaraz, 2019. The methodology used was quantitative - descriptive with non- experimental design cross-sectional, to obtain y the information, 81 MYPES were taken as a sample, which was applied a survey with 24 closed questions obtaining the following results: 75.30% of the representatives of the MYPES are male in the same way, 75.30% have university studies, 50.60% are from 0 to 3 years in the field, 63.00% set objectives and goals at the beginning of each month and 100% of the MYPES are created to generate profit. It was concluded that micro and small companies carry out strategies regarding quality management, which helps the company to meet the objectives, establish internal regulations that are known from the first day of work, however, most of the representatives in the face of any problem that arises want to solve it independently without listening to the workers, because, in order to have a good work environment, communication and teamwork are important so that in this way a quality service can be provided.

Keywords: work environment and quality management

Contenido

Titulo de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
Resumen y abstract.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	7
III. Hipótesis	22
IV. Metodología	23
4.1.Diseño de la investigación	23
4.2. Población y muestra	24
4.3 Definición y operacionalizacion de variables e indicadores	1
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	3
4.5. Plan de análisis	3
4.6. Matriz de consistencia.....	4
4.7. Principios éticos	5
V. Resultados	6
5.1 Resultados	6
5.2 Análisis de resultados.....	11
VI. Conclusiones	32
Aspectos complementarios.....	33
Referencias Bibliográficas	35
Anexos.....	40

Índice de tablas y figuras

Tablas

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.....	6
Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.	7
Característica del clima organizacional como propuesta de mejora de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.	8

Figuras (anexos)

Figura 1. Edad del representante.....	56
Figura 2. Genero del representante	56
Figura 3. Grado de instrucción	57
Figura 4. Cargo que desempeña.....	57
Figura 5. Tiempo que desempeña	58
Figura 6. Permanencia en el rubro	58
Figura 7. Número de trabajadores.....	59
Figura 8. Ingreso mensual promedio	59
Figura 9. Tipo de empresa	60
Figura 10. Personas que trabajan	60
Figura 11. Objetivo de creación.....	61
Figura 12. Objetivos y metas	61
Figura 13. Misión y visión de la organización.....	62
Figura 14. Mejora del rendimiento	62
Figura 15. Técnicas de gestión	63
Figura 16. Técnicas para medir el rendimiento	63
Figura 17. Autonomía a los trabajadores	64
Figura 18. Apoyo a los trabajadores	64
Figura 19. Logro de cada trabajador	65
Figura 20. Tareas claras	65
Figura 21. Tipo de líder	66
Figura 22. Libertad de opinión	66
Figura 23. Reglamentos internos	67
Figura 24. Comunicación fluida con los trabajadores	67
Figura 25. Valoración del desempeño	68
Figura 26. Tiempo de capacitación.....	68

I. Introducción

Actualmente se aprecia que el trabajador está en constante contacto con el cliente, por lo tanto, es una de las piezas fundamentales de la organización, ya que asegura que el cliente reciba una buena atención, y de este modo fidelizar al cliente para que vuelva a la empresa, por tal motivo se tiene como prioridad que los trabajadores estén en un ambiente cómodo y sientan que forman parte de ello.

Morán (2015) afirma que en cualquier organización hay presión por los reglamentos que tiene cada empresa, el fin de todas las entidades es generar ingresos y ganancias, esto va de la mano con el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos desde el inicio del mes, cuando se trabaja de forma grupal se logran mejores resultados, por ello, la comunicación es la base fundamental, para la busca de alternativas ante un posible problema, la gestión del administrador va a la par con los trabajadores pues si estos tienen riñas no se lograra cumplir con lo propuesto.

El rol que cumple cada representante en la organización está basado en cualidades y virtudes que tiene un servicio o producto, una de las herramientas más importantes que va a permitir prevenir cualquier inconveniente que se presente en los procesos ya sea de producción o atención, en la gestión de calidad, cuando se realizan los procedimientos adecuados se obtienen beneficios a largo plazo, satisfaciendo a las necesidades de los clientes, originando el incremento de ventas y mayor demanda (Morán, 2015)

Dentro del enfoque empresarial la gestión de calidad en la actualidad se ha convertido en uno de los papeles más fundamentales de la gestión pues de este tema depende mucho el compromiso de cada trabajador y los objetivos que se van a trazar mensualmente, el por hoy se

vive y se observa que solo trabajan personas que no están comprometidos con el negocio, pues las grandes empresas hoteles y hospedajes se ven aislados a falta de compromiso. (Morán, 2015)

Pues, por otro lado, según, Camisón, S, & T (2014) afirma que la calidad es conocida también, como filosofía el cual ayuda a la mejora del día a día, plasmar una iniciativa hacia el cliente implica a que se puedan dar cambios “repentinos” esto se verá reflejado en la organización, dado que los trabajadores van a percibir el ambiente laboral, es por ello que, en toda empresa se deben establecer minuciosas características que permitan controlar la buena calidad.

Cuatrecasas (2015) menciona que hoy en día las personas quieren productos y/o servicios que sean de calidad, actualmente en todos los rubros de negocios existen gran competencia, por lo tanto, el mejor producto será quien gane la corona, diariamente se toman decisiones donde la incertidumbre es la palabra del que pasara más adelante, la gestión que realice cada administrador dependerá de las decisiones que tome, pues los trabajadores son parte fundamental para el apoyo del cumplimiento de los objetivos. Las ganas de investigar el tema clima laboral es porque en la ciudad de Huaraz los representantes de las MYES no le toman importancia al trabajo en equipo, a la comunicación que son base fundamental para liderar una empresa, la ausencia de los representantes en el negocio afecta a los ingresos mensuales, muchos de ellos, dejan a cargo a personas que no están capacitadas para dirigir un equipo de trabajo y lamentablemente esto lleva al fracaso, en la investigación se hará hincapié a los puntos más importantes lo cual cada representante debe tener en cuenta al momento de guiar un negocio sea familiar o propio.

Una de las dificultades dentro una empresa, es el ambiente laboral y la mala comunicación que existe entre los trabajadores, es por ese motivo que estudiar el clima laboral es muy importante porque nos va a permitir trabajar con armonía y de esa forma cumplir con los objetivos propuestos, cuando hay discrepancias resultan las malas prácticas y muchas veces esto depende de la de gestión del administrador, se tienen que plasmar todos los procesos del clima laboral para el cumplimiento de la meta.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente. ¿La mejora del clima laboral como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora del clima laboral como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2019

De la misma manera se propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.
- Describir las características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019.
- Describir las características del clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019.

- Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019.

A nivel internacional, últimamente en Argentina se reportó que más del 70% de los trabajadores no se sentían cómodos en su centro de trabajo, pues superaba la cifra mundial en desempleos, el 30% de los trabajadores eran estables en sus puestos de trabajo, la mayoría de las personas ven a su centro de trabajo como una exigencia o una molestia por asistir diariamente, pues no toman en serio la función que tienen que realizar, ven al trabajo como una convivencia matrimonial lo cual afecta para el cumplimiento de los objetivos, el clima organizacional que tienen en el país es tenso y tienen una baja comunicación pues hasta se ha reportado accidentes y muertes por falta de una conversación sana y segura. Dicha revista menciona que en el mundo actual los temas como trabajo en equipo y compañerismo están pasando de forma percibida, pues no se valora que diariamente uno se esfuerza para ser compensado más adelante, pasas más tiempo en el trabajo que en tu propia casa mencionaba la revista, por lo tanto, aprende a convivir con los tuyos y trabajar en equipo para que a largo plazo puedas salir con ganancias (Simetrical, 2017)

En el Perú, las personas que trabajan son de carácter pasivo, tratan de llevarse bien con todos, si alguien no está de acuerdo con la opinión que se da, pues se conversa y se llega a un acuerdo, solo en algunas ciudades como es Chimbote las personas tienen una comunicación y lenguaje vulgar, esto por el mismo estilo de vida que tienen, una de las palabras que da la revista lo cual admito que es importante es que el jefe más que jefe es tu amigo, pues muchas personas confunden la amistad con el trabajo muchas veces son capaces de tomarle el pelo con las actitudes que demuestran en el día, la forma de cómo puedes demostrar a tu jefe que realmente

está comprometido con la empresa es con los resultados que vas a tener y demostrar ante los demás. (El comercio, 2017)

En el ambito local Huaraz una ciudad de amplio negocio, es importante que las empresas tomen en cuenta a los trabajadores capacitandoles para que logren tener una buena comunicación y motivacion, se ha observado que el clima laboral es tenso y se ve reflejado en las oficinas de movistar que prestan servicios de telefonía fija y móvil pues frente a los clientes empiezan a faltarse el respeto los que dan atención al cliente y esto genera un mal estar a los usuarios.

Dicha investigación se realiza y justifica porque nos ayudará a identificar los factores relevantes del clima laboral de los trabajadores en los hoteles en la ciudad de Huaraz, 2019. El cual tomaran decisiones para la mejora de las relaciones entre los trabajadores ya que el éxito depende de los socios estratégicos de como llevan el ambiente dentro del trabajo. (Martínez, 2016)

La ULADECH así como la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de calidad, donde impone previa planificación, organización de los trabajadores y control de desarrollo del sistema y diferentes estrategias que se encuentran relacionadas con la calidad, hoy en día se observa que la mayoría de las empresas solo desean obtener ganancias y no se preocupan por el estado en el que se encuentran los trabajadores, quizás no tienen una buena comunicación entre ellos o la comunicación entre jefe y trabajador no es buena debido a que solo les importa el dinero y no el ambiente de trabajo, esto es una preocupación para los representantes de la universidad ya que la buena gestión de los administradores es el reflejo del éxito empresarial.

La ética profesional forma parte de todos nosotros es por ello que la información presentada, es una investigación real con datos exactos y precisos, el cual aportara a nuestra carrera profesional, también al distrito de Huaraz sobre todo a las MYPES, dicho estudio servirá como referencia para los futuros investigadores que con mucha eficiencia busquen profundizar más sobre el tema clima laboral ya que es una herramienta o forma parte fundamental de la empresa para el logro de los objetivos

La presente investigación es viable porque nos ayudara a identificar los factores relevantes del clima laboral rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, de la misma manera es viable porque se contará con todos los recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo el estudio propuesto, dentro de la zona de Huaraz existe una variedad de actividades de alojamiento para estancias cortas que nos ayudaran a obtener datos exactos referente a la investigación, así como la posibilidad de lograr los objetivos gracias a las asesorías brindadas por el docente tutor.

Es importante la realización de esta investigación, ya que, a través de él se podrá determinar diferentes aspectos como el buen clima laboral dentro de las organizaciones rubro hoteles Huaraz 2019, lo cual ayudará a todos los gerentes de las MYPES a tener un buen control de los trabajadores, un buen trabajo en equipo, una buena comunicación y el cumplimiento de los objetivos. El cual será muy importante para el desarrollo de la organización; es necesario generar una reflexión en los gerentes para que puedan tener en cuenta el tema clima laboral ya que si no hay un buen ambiente de trabajo no se podrán realizar funciones específicas que tengan que ver con la comunicación.

Dicha investigación también nos ayudara a describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en una

organización, asimismo toda la teoría y conceptos mencionados se aplicarán según las necesidades de enfoque empresarial. También se tomarán en cuenta proponer un plan de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad.

Del mismo modo el presente estudio servirá como ayuda hacia los futuros investigadores que deseen analizar la propuesta y mejora del clima laboral. La metodología de la investigación es descriptiva porque, se basa en describir la gestión de calidad con las propuestas de mejora del clima laboral, también es cuantitativa porque se sustenta la información recolectada, de forma estadística. El diseño de investigación es no experimental, ya que se observarán todos los hechos de la realidad para poder analizarlos más adelante y es transaccional, porque los datos serán analizados en un único tiempo. El presente trabajo proporciona información real para las organizaciones, aportando ideas al desarrollo de nuestra carrera profesional.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

Rodriguez (2015) en su investigación de tesis que tiene como título “*propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social, 2015*” en la ciudad de Sangolqui, elaborada para obtener el grado profesional de administración, tuvo como objetivo general investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el ministerio de coordinación de Desarrollo Social (MCDS), donde se tuvo como metodología al diseño acción participativa, el cual es un procedimiento de las ciencias sociales que requiere una estructura mínima, el tipo de investigación fue cuantitativo ya que se aplicaron encuestas y el nivel descriptivo porque se solicitó la opinión de los gerentes mediante entrevistas; en la presente tesis se obtuvo una población de 295 servidores y funcionarios, en

conclusión buscan determinar las tendencias tanto del clima laboral como de la cultura organizacional en el ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, para la mejora de la comunicación de los trabajadores, tanto así que la empresa se preocupa mucho porque mejoren continuamente los métodos de trabajo, así mismo la evaluación que se realiza en el trabajo va a permitir ayudar a mejorar sus tareas o funciones de los funcionarios de negocios segmento exclusivo. Además, ellos reciben la preparación necesaria para realizar el trabajo y cumplirlos a un 100%.

Arcelia (2016) en su tesis *“factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos – Mexico 2016”*, donde se tuvo como metodología al diseño no experimental transversal, como tipo cualitativo se obtuvieron, se concluyó que las dimensiones del clima laboral brindan un parámetro muy importante sobre el sentimiento de los colaboradores al interior de la misma, además de explicar en un determinado momento el porque de su comportamiento y su influencia en la productividad, para poder definir de una manera clara cual es el objetivo que se desea alcanzar con las encuestas primero se tiene que conocer a sus integrantes.

Zans (2017) en su tesis *“clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”*, elaborada para obtener el grado de master en gerencia empresarial el cual tuvo objetivo general analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016, la metodología de la investigación fue transversal no experimental debido a que se observó y describió las cosas que ocurrían alrededor del hecho tal y como esta, como tipo cuantitativo porque se estableció

hipotesis estadísticas con una población de 34 trabajadores y una muestra de 25 trabajadores quienes utilizaron la técnica de la entrevista, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Nacionales

Guanilo (2015) en su investigación “la competitividad en la atención al cliente de la micro y pequeña empresa del sector-servicio rubro hotelería de la ciudad de Nuevo Chimbote 2014” elaborada para obtener el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la competitividad de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería de la ciudad de Nuevo Chimbote, año 2014, con una metodología de diseño no experimental transversal, tipo descriptivo; con una población de 10 Micro y Pequeñas empresas y la muestra con la misma cantidad, finalmente se concluyó que la mayoría de los representantes son personas adultas, de sexo masculino, donde solo tienen estudios secundarios, y son los mismos dueños.

Castro (2017) en su tesis “*influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2017*”, el cual se realizó para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria, de acuerdo a la investigación el diseño fue no experimental y transversal, descriptiva, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una población de 85 funcionarios, para la recopilación de datos se aplicó como técnica la prueba Clima Laboral CL-SPC y para la variable desempeño se midió mediante el cuestionario, los

instrumentos que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario, es importante que las empresas apoyen con oportunidades de progreso, ya que esto va a permitir tanto en el desarrollo profesional como personal, a través de las encuestas se ha podido observar que los funcionarios de negocios segmento exclusivo consideran que la empresa si brinda muchas de estas oportunidades.

Locales

Medina (2017) en su tesis *“clima organizacional y calidad de servicio en la agencia de viajes Ikaland Treks de la provincia de Huaraz – Ancash, 2017”*, elaborada para obtener el título profesional de licenciada en administración en turismo y hotelería, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en la agencia de viajes Ikaland Treks de la provincia de Huaraz – Ancash, 2017, el diseño de la investigación fue no experimental-transversal, así mismo el tipo de investigación fue cuantitativo, que por finalidad es descriptiva-correlacional y por la temporalidad es transversal debido a que la investigación se realizó en un periodo específico, donde se trabajó con una población de 30 colaboradores de la agencia de viajes Inkaland Treks 2017, el instrumento de investigación fue un cuestionario de elaboración propia, con la finalidad de obtener datos cuantitativos, en la investigación se utilizaron los programas como el SPSS y el Excel para la elaboración de las gráficas, se concluye que si existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio ya que ambas variables representan una moderada correlación soportada por el valor ρ de 0.543.

Cotrina (2017) en su investigación *“Diseño de un Modelo De Gestión De Clima Laboral en la Empresa Hotel Y Centro De Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. Para Mejorar*

La Satisfacción Laboral Cajamarca 2017” realizada para optar el título profesional de ingeniero industrial, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión de clima laboral en la empresa Hotel y Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. 2017 para mejorar la satisfacción laboral el cual tuvo como tipo de diseño de investigación transversal correlacional-descriptivo, como población y muestra se tomó en cuenta a todas las áreas de la empresa Hotel y Convenciones la Hacienda-Cajamarca S.R.L. de septiembre del 2016 a junio 2017, para la recolección de datos se contó con diversas técnicas e instrumentos como la entrevista, encuesta, focus group, observación directa y el análisis estadístico para el procedimiento de análisis de datos se utilizaron diferentes programas como: Microsoft Word, Microsoft Excel y Power Point, se concluye que los porcentajes son favorables para la empresa, sin embargo tenemos un 87% de nivel de estudios que aun no tienen superior completo, esto se debe a los trabajos que existen en la empresa de acuerdo a los rubros que abarca la misma.

Joubert (2014) en su tesis *“Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectiva y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Nequén 2014”* elaborada para obtener la maestría en desarrollo y gestión del turismo, tuvo como objetivo general indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SCG en los hoteles de la ciudad de Nequén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos, el tipo de investigación que se utilizó fue cualitativa, el diseño de investigación es de carácter, con una población de 23 gerentes para la muestra se utilizó la misma cantidad, las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron la observación, entrevistas, en profunda semiestructura. Se puede confirmar que la investigación contribuye a dar un panorama cierto de la situación hoteletera de la ciudad

de Neuquén, así como de las opiniones y percepciones de los gerentes y dueños acerca de la implementación de los SGC.

Estela (2016) en su tesis clima organizacional y su impacto en la gestión de la municipalidad provincial de Huaraz en el periodo 2016, elaborada para obtener el título profesional de contador público, tuvo como objetivo general analizar los factores que impactan en el clima organizacional de los trabajadores en la gestión de la municipalidad provincial de Huaraz en el periodo 2016, con una población de 430 personas, el tipo de investigación que se aplicó fue de correlacional tipo descriptivo correlacional, ya que determinan factores que originan el problema, se obtuvieron los siguientes resultados el 68,2% son de género masculino, el 44.86% de los colaboradores de los funcionarios de la municipalidad se encuentran en nivel intermedio mientras que tan solo el 23.36% avanzado; es decir existe discriminación por diferencias de edades y géneros.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 MYPES (Micro y Pequeñas Empresas)

Sunat (2018) menciona que aporta económicamente al país y al nivel de ingreso familiar, está constituida por persona natural lo cual está conformada de 6 a más trabajadores, son empresas que buscan emprender y crecer de lo más bajo a los más alto.

Se clasifican en empresas privadas donde los dueños son particulares, empresas públicas

Hospedaje

Porto (2018) Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de turistas que se encuentran fuera de sus hogares, el término hotel hace referencia a una “casa adosada” que normalmente tiene una cama, un baño, un armario y restaurante. Los hoteles o hospedajes

se caracterizan por las estrellas que tienen este tiene un símbolo de la calidad que te brindan cuantas más estrellas tengan el servicio y la atención que dan es mejor.

Calidad en los alojamientos

Porto (2018) todas las personas que llegan a un lugar buscan comodidad y una buena atención, pues cuando todos estos puntos se cumplan se obtienen mejores resultados con ganancias diarias y recomendaciones por parte de hospedado.

2.2.2 Gestión de calidad

Maseda (2015) menciona que se entiende por la gestión de calidad al conjunto de acciones que están encaminadas a planificar, organizar y guiar la función de calidad en una empresa. Esta tarea consta de los siguientes aspectos: (a) describir las políticas de calidad de la organización, en relación con los principios de la empresa; (b) establecerse objetivos que estén claramente definidos que estén de acuerdo con la empresa; (c) llevar a cabo la planificación en relación a los objetivos anteriores, estableciendo los recursos más importantes; (d) definir tareas con responsabilidad para que se lleve a cabo de una manera correcta la planificación; (e) elegir y formar al trabajador para cada puesto de trabajo; (f) motivar al personal para que se puedan cumplir los objetivos propuestos.

German et, el (2014) afirman que es un conjunto de decisiones que se toman dentro de una empresa con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, productos, procesos y la gestión en general, se entiende a la gestión de calidad como una actividad funcional de las organizaciones, es decir, como una herramienta de trabajo que tiene como fin evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción, la gestión de calidad agrupa procedimientos que ayudan a garantizar la calidad que es una propiedad positiva que implica que, quien lo

administre tenga la capacidad de negocio o solucionar un asunto, donde los clientes queden conformes con los productos y servicios que adquieren.

Gestión de calidad total

Cuatrecasas (2015) afirma que la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio que fueron obtenidos en un sistema productivo y como resultado se da la satisfacción del cliente. El concepto de calidad total del producto o servicio debe estar en todo el ciclo de vida desde que se empieza a diseñar hasta que llegue a postventa, para que la empresa lance un buen producto de calidad primero tiene que realizar una investigación de mercado ahí encontrará lo que le hace falta al cliente y podrá fabricar un producto de calidad total.

Beneficios de la gestión de calidad.

- Incrementar la eficiencia: se tiene como objetivo maximizar la calidad, eficiencia de los procedimientos. Forman procesos para que todos los trabajadores sigan con el propósito de que todos los procedimientos sean efectivos.
- Mayor autoestima: los trabajadores forman parte de la organización y se les hace sentir de ese modo respetando las decisiones que tomen o complementando a la idea propuesta.
- Diplomas internacionales: uno de los requisitos de la ISO 9001 es ser reconocidos a nivel mundial y este te ayuda a serlo dándote ciertos parámetros que tienes que cumplir para lograrlo.
- Ayuda en la producción: tener una buena gestión te ayuda en el proceso que vas a seguir eventualmente

- Satisfacción de las necesidades: diariamente se necesita mejorar en lo que se hace pues esto beneficia a los clientes ya que se les fideliza para que podamos ser recomendados diariamente.

Ética de la calidad

La contribución a los conceptos de la ética de calidad son algunos que se muestran a continuación:

- Hacer bien las cosas desde el principio es la etapa donde es mucho más fácil conseguir la calidad.
- Prevenirse de los problemas que se presente, primero se analiza las causas para evitar cualquier inconveniente.
- Resaltar todo lo positivo ante cualquier situación difícil, se tiene que evitar buscar culpables sino más bien a buscar soluciones.
- La calidad debe tener un buen clima, esto es importante dentro del entorno social y cultural.

2.2.3 Clima laboral

Joan & Martinez (2014) afirma que el clima laboral es conocido tambien como el ambiente que desarrollan los trabajadores dentro de su organización, un agradable centro de trabajo abarca mucho a los trabajadores, mejorando notoriamente el incremento en la productividad, por lo tanto, mientras se tenga un sano ambiente se va mas alla de los objetivos plasmados por la empresa, cuando se tiene un mal clima laboral, las cosas no salen bien, muchas veces esto va destinado a la ruina.

Chiavenato (2014) menciona que en muchas ocasiones y reuniones de trabajo se pueda conseguir como animar a los trabajadores a que tengan mayor, pues uno de los pilares mas importantes en el humor que puede tener cada trabajador, por lo que este tema de deberia potenciar y manejarlo diariamente con los trabajadores.

Martinez (2016) aduce a que como su nombre lo indica y predomina es la interaccion de los colaboradores en la oficina, con sus herramientas de trabajo, con sus compañeros de trabajo la exacta manera de como realizan sus funciones, el tono de voz que se maneja al momento de hablar, son formas en la que uno puede identificar el ambiente de trabajo.

Características del clima laboral

- Espacio limpio y agradable

Forma parte el bienestar de los trabajadores, estando en un lugar agradable se sentirán bien y se contagiarán de buenas vibras. (Uriarte, 2017)

- Trabajador valorado

Es muy importante el reconocimiento del trabajador ya sea monetariamente o un reconocimiento general. (Uriarte, 2017)

- Comprensión entre los trabajadores

La escucha activa, es bueno ponerse en el lugar de otro, practicar la empatía con los demás brindando consejos sabios”. (Uriarte, 2017)

- Ser solidario

Es otra de las formas de generar buena energía ante los demás, ayudar a tu compañero no te hace más ni menos, pero si te llena de valores y virtudes que más adelante pueden ser copiados por los demás (Uriarte, 2017)

Clima organizacional las dimensiones

Martínez (2016) afirma que se considera ocho dimensiones tras haber realizado diferentes análisis de diferentes autores el cual son los siguientes:

- **Autonomía**

Donde los trabajadores se dan cuenta que pueden tomar decisiones ante cualquier problema que se presente en su área sin antes haber consultado a los jefes, es el grado donde se empieza a dar responsabilidades al trabajador y que este tenga los suficientes conocimientos para tomar la iniciativa de solución.

- **Cooperación y apoyo**

Es el grado donde todos los integrantes de la organización sienten que tienen un buen clima laboral, un ambiente de trabajo agradable, sienten el apoyo del uno al otro, existe el compañerismo y sobre todo trabajo en equipo para el desarrollo de la organización.

- **Reconocimiento**

Grado donde los trabajadores se sienten satisfechos y conformes con el trabajo que han realizado debido al reconocimiento que reciben gracias al objetivo cumplido.

- **Organización y estructura**

Grado donde el ambiente de trabajo es bueno y los líderes sienten que los procedimientos de trabajo son los adecuados, eficientes y claros, sin alguna restricción, con la confianza brindada y cero formalismos de burocracia.

- Innovación

Grado donde todos los integrantes tienen la libertad de opinar ideas para la mejora de la organización, métodos, estrategias donde el riesgo está presente, sin embargo, se toman dichas decisiones para el crecimiento empresarial.

- Transparencia y equidad

Grado en que los integrantes de la organización tienen el presentimiento que todo lo que se realiza día a día más los reglamentos internos están más que claros, de forma parcial y no irregularmente, principalmente en las oportunidades que se brindan de acuerdo al desempeño laboral.

- Motivación

Grado en el que todos los trabajadores se sienten atraídos por el trabajo que realizan, gracia a los incentivos que reciben por cada meta cumplida, valorándose así el desempeño de cada uno.

- Liderazgo

Forma en la que los miembros de trabajo sienten como es la relación del líder con todos, observando su comportamiento, compromiso y lealtad con el resto de trabajadores.

Impacto en las empresas clima laboral

Martínez (2016) en una encuesta que se realizó al regulador de empleos 7 de 12 trabajadores hacen mención que el clima laboral es uno de los factores más determinantes, en el desempeño que realizan, y 10 de 15 personas mencionan que darían un paso al costado si el ambiente de trabajo fuera tenso y aburrido, por ello, es uno de los puntos importantes cuidar ese detalle y que puede influenciar en el rendimiento y resultados de forma inmediata.

Deming (2014) indica que son características fundamentales y partes importantes lo cual va influenciar en el proceso de producción

- Planear

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

- Hacer

En esta etapa se deben plasmar todos los puntos que han sido mencionados anteriormente para buscar la eficacia.

- Verificar

Se valida todos los procedimientos y procesos que han sido realizados para que cuando salgan a flote no tenga ni un mínimo error.

- Actuar:

Por último, se lleva a cabo todo lo realizado sin ningún error esperando resultados óptimos y seguros.

Importancia

Hernández (2014) nos dice que el clima laboral es importante porque ayudara con el cumplimiento de los objetivos para que se puedan lograr de una forma más rápida y segura, se tiene que tener una visión de ganador, un trabajador que se encuentre feliz en su área de trabajo demostrará mayor rendimiento lo cual es lo que le conviene a la compañía, por otro lado cuando

se muestra el otro lado de la moneda y se ve un ambiente desagradable trae malas consecuencias y como resultado se obtiene baja productividad, disminución en las ventas, trabajadores estresados, lo cual puede llevar muchas veces a la renuncia inmediata afectado el negocio.

2.2.4. Marco Conceptual

Clima laboral

El clima laboral, una de las herramientas más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización, ya que un buen ambiente de trabajo contribuye a una mayor productividad y compromiso. (Solis, 2015)

Comportamiento organizacional

Es la manera como la persona se desenvuelve en una determinada área y de qué manera trata de socializarse con los demás para poder alcanzar los objetivos de la organización. (Robbins, 2014)

Compromiso organizacional

Es cuando existe un buen clima laboral y los colaboradores se identifican con la empresa en las metas y los objetivos.

Clima laboral

Es el ambiente de trabajo la cual influye en su desenvolvimiento.

Desempeño laboral

Es el comportamiento del colaborador al momento de realizar y cumplir con las tareas dadas.

Conflictos

No se basa en la existencia de conflictos, si no de qué manera se pueden manejar, si en la organización les dan la libertad de poder solucionar los problemas y también puedan expresar sus opiniones.

Cooperación

Es la apreciación que tiene el colaborador, es el apoyo que se da mediante los directivos y los compañeros, la disposición de poder trabajar en equipo, tener una actitud competitiva a las necesidades de los demás.

Calidad

Son los servicios que cumple de la manera adecuada para la satisfacción de los clientes.

Desafío

Es la medida en que la organización realiza la aceptación de riesgos para poder lograr con los objetivos establecidos.

Habitación

Es un ambiente que permite a los clientes tener una estancia en un determinado tiempo.

Hotel

Es un edificio que ocupa un determinado espacio, acondicionado para brindar el servicio de alojamiento.

Liderazgo

Dependerá mucho de cómo el líder de la organización maneja el ambiente de trabajo. Un líder tiene que tener la capacidad de guiar un equipo de trabajo con el fin de cumplir con todos los objetivos propuestos, tiene que llevar un buen ritmo de trabajo, un buen clima organizacional donde todos los trabajadores sean partícipes en las reuniones.

Motivación

Es aquello que impulsa, estimula al colaborador para que pueda desempeñar mejor sus funciones y de la manera adecuada.

III. Hipótesis

Dicha investigación propuesta de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019 no se planteará hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo (Hernández, 2012)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación el diseño fue no experimental - transversal – descriptiva – de propuesta.

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad bajo el enfoque del clima laboral en las micro y pequeñas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019. Se presentó de acuerdo a la realidad sin ninguna modificación (Hernandez, 2012)

Fue transversal porque el estudio de investigación propuesta de mejora de los factores relevantes del clima laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz 2019. Se realizó en un espacio y tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un final específicamente en el año 2019

Fue descriptivo porque se describió las principales características de las micro y pequeñas empresas y características del clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hotel) Huaraz 2019 (Hernández, 2012)

Fue de propuesta porque se realizó una propuesta de mejora para resolver los problemas identificados con respecto al clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019 (Hernández, 2012)

4.2. Población y muestra

Población

Está conformada por 101 micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz 2019, el cual se obtuvo a través de la municipalidad provincial de Huaraz (Hernandez, 2012)

Muestra:

Para el recojo de información se utilizó una muestra de 81 gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.

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

Datos:

N= Tamaño del universo

Z= Nivel de confianza (95%) = 1.96

P= Proporción que esperamos encontrar (50%)

d= Margen de error (5%)

n=Tamaño de la muestra

n = 81 MYPES

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que están encargadas de guiar una empresa, para el logro de los objetivos	Todos los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen ciertas características como por ejemplo su edad, el género, grado de instrucción, cargo y tiempo que desempeña en el trabajo, el cual van a ayudar para una mejor decisión.	Edad del representante	- 18 A 30 Años - 31 A 50 Años - 51 A Más Años	Nominal
			Genero de representante	- Masculino - Femenino	
			Grado de instrucción	- Sin Instrucción - Primaria - Secundaria - Universitario - Superior No Universitario	
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador	
			Tiempo que desempeña en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	
Micro y pequeñas empresas	las micro y pequeñas empresas está constituida por un apersona natural y jurídica.	Unidades económicas donde tienen como características permanencia en el rubro, número de trabajadores, personas que trabajan, objetivo de creación el nivel de ingresos por último el tipo de empresa.	Permanencia en el rubro	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Nominal
			Números de trabajadores	- 1 a 5 - 6 a 10 - 11 a más	
			Personas que trabajan	- Familiares - Personas no familiares	
			Objetivo de creación	- Generar ganancia - subsistencia	
			Nivel de ingresos	- hasta 52 500 - de 52 500 a 95 500 - Más de 52 500	
			Tipo de empresa	- E.I.R.L. - S.A.A. - S.A.C.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad y clima laboral	La gestión de calidad es un conjunto de procesos y actividades que permite establecer objetivos y metas a un determinado tiempo esperando obtener mejores resultados, el clima laboral es la situación en la que se encuentren los trabajadores el cual va a portar para la mejora continua de la organización.	El clima laboral junto con la gestión de calidad van de la mano ya que estas dos variables van a permitir el éxito empresarial satisfaciendo al cliente con diferentes estrategias e incentivos donde la comunicación y ambiente de trabajo serán esenciales para una buena gestión.	Establece objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Si, al inicio de cada mes - De vez en cuando - Solo cuando baja las ventas. 	
			Misión y visión	<ul style="list-style-type: none"> - Me identifico - No la conozco 	
			Rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor demanda - Fidelizando a los clientes 	
			Técnicas de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Atención al cliente - Benchmarking 	
			Técnicas para medir el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual - Evaluación - Supervisiones - Ninguno 	
			Autonomía a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Solo al personal confiable - Solo al personal responsable 	
			Apoyo a sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - No es necesario - Solo cuando lo necesitan - Solo a los trabajadores nuevos 	
			Conocimiento por los logros obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Si, cada fin de mes - Solo cuando es necesario - Si, con vales de compra 	
			Tareas claras	<ul style="list-style-type: none"> - Si, desde el inicio - Solo las áreas importantes 	
			Tipo de líder	<ul style="list-style-type: none"> - El que respeta la opinión de los demás - Quien escucha pero no da importancia 	
Libertad de opinión					

				<ul style="list-style-type: none"> - Cuando hay un problema - Cuando el trabajado es parte del problema 	
			Conocimiento de los reglamentos internos	<ul style="list-style-type: none"> - Al inicio del trabajo - Con una documentación - En el transcurso del tiempo 	
			Comunicación fluida con los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Buena comunicación - Solo cuando es necesario 	
			Valoración del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Con incentivos - Con vales de consumo 	
			Capacitación de los nuevos trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 7 días - 15 días 	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta el cual estuvo dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019, cuyo objetivo fue recoger la información necesaria para la ejecución del trabajo de investigación

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con 26 preguntas, 5 dirigidas a los representantes 4 a las micro y pequeñas empresas y 17 preguntas relacionadas sobre la variable gestión de calidad y clima laboral (Montañez, 2015)

4.5. Plan de análisis

Para la elaboración de la investigación se hizo uso de los siguientes programas informáticos como Microsoft Word donde se elaboró la investigación, Excel para la elaboración de las tablas el se obtuvo mediante las encuestas que se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas, el Power Point donde se diseñaron las diapositivas para la sustentación del informe final (Montañez, 2015)

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿La mejora del clima laboral como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019?</p>	<p>General: Determinar si la mejora del clima laboral como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2019.</p> <p>Específicos: -Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019. -Describir las características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019. -Describir las características del clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019. -Elaborar una propuesta de mejora de clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz 2019.</p>	<p>Gestión de calidad y Clima laboral</p>	<p>Población: 101 micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas.</p> <p>Muestra: 81 micro y pequeñas empresas ,en las actividades de alojamiento para estancias cortas.</p>	<p>Tipo Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación fue no experimental–transversal.</p> <p>Nivel Descriptivo porque se describió a la variable en su situación actual.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se desarrolló con fines académicos, ya que les será útil, para futuras generaciones.

Protección a las personas: la persona es el fin y no el medio, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, de manera que todas las encuestas aplicadas fueron guardadas sin divulgar la información recolectada.

Cuidado del medio ambiente: Se tuvo mucho cuidado con el medio ambiente utilizando pocos papeles para las encuestas, reciclando para reducir la compra y apoyar al medio ambiente, se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación.

Justicia: se estableció un juicio razonable importante con el objetivo de no cometer injusticias con aquellas personas que proporcionaron la información, guardando la información en estricto privado.

Integridad científica: la investigación se realizó bajo los principios éticos como el respeto, solidaridad, empatía, y justicia de manera transparente siguiendo los procedimientos correctos para la elaboración de dicha investigación.

Consentimiento informado y expreso: toda información referenciada en la investigación se ejecutó con la aceptación de cada uno de los dueños de las empresas con voluntad propia, finalmente cabe mencionar que, todos los datos obtenidos para la realización de la investigación fueron con fines académicos.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

“Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

Datos generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	21	25.90
31 a 50 años	40	49.40
51 a más años	20	24.70
Total	81	100,00
Género		
Masculino	61	75.30
Femenino	20	24.70
Total	81	100,00
Grado de instrucción		
Superior no Universitario	20	24.70
Superior Universitaria	61	75.30
Total	81	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño	20	24.70
Administrador	61	75.30
Total	81	100.00
Tiempo que desempeña en el Cargo		
0 a 3 años	30	37.00
4 a 6 años	31	38.30
7 a más años	20	24.70
Total	81	100.00

Fuente: “cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

Tabla 2

“Características de las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

De La Empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el Rubro		
0 a 3 años	41	50.60
4 a 6 años	20	24.70
7 a más años	20	24.70
Total	81	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	21	49.40
6 a 10 trabajadores	40	25.90
11 a más trabajadores	20	24.70
Total	81	100.00
Entrada Mensual Promedio		
Hasta s/. 52,5000	40	49.40
Más de s/. 52,500 hasta s/. 595,000	21	25.90
Más de s/. 595,000	20	24.70
Total	81	100.00
Su tipo de empresa es		
S.A.C	50	61.70
E.I.R.L	0	0.00
S.A.A.	0	0.00
Persona natural.	31	38.30
Total	81	100.00
Las personas que trabajan son		
Familiares	21	25.90
Personas no familiares	60	74.10
Total	81	100.00
Objetivo de la Creación		
Generar ganancia	81	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	81	100.00

Fuente: “cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

Tabla 3

“Característica del clima organizacional como propuesta de mejora de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

Clima laboral como propuesta de mejora de la gestión de calidad	n	%
Establece metas y objetivos		
Si, desde el primer día	51	63.00
De vez en cuando	20	24.70
Solo cuando baja las ventas	10	12.30
Total	81	100.00
Identificación con la misión y visión		
Me identifico	51	63.00
No la conozco	30	37.00
Total	81	100.00
Rendimiento en la empresa		
Mayores clientes	71	87.70
Clientes fidelizados	10	12.30
Total	81	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
El trabajo en equipo	20	24.70
Atención al cliente	61	75.30
Benchmarking	0	0.00
Total	81	100.00
Técnicas para el rendimiento del personal		
La observación	31	38.30
La evaluación	20	24.70
Supervisiones	30	37.00
Ninguno	0	0.00
Total	81	100.00

Tabla 3

Característica del clima organizacional como propuesta de mejora de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.

Clima laboral como propuesta de mejora de la gestión de calidad	n	%
Autonomía para la toma de decisiones		
Solo al personal confiable	41	50.60
Solo al personal responsable	40	49.40
Total	81	100.00
Apoyo a los trabajadores		
No es necesario	41	50.60
Solo cuando lo necesitan	30	37.60
Solo a los trabajadores nuevos	10	12.30
Total	81	100.00
Reconocimiento al trabajador		
Si, cada fin de mes	21	25.90
Solo cuando es necesario	30	37.01
Si, con vales de compra	30	37.00
Total	81	100.00
Tareas claras a realizar		
Si, desde el inicio	31	38.30
Solo las áreas importantes	50	61.70
Total	81	100.00
Tipo de líder		
El que respeta la opinión de los demás	61	75.30
Quien escucha, pero no le da importancia	20	24.70
Total	81	100.00
Libertad de opinión a los trabajadores		
Cuando se presenta un problema	51	63.00
Cuando el trabajador está involucrado en un problema	30	37.00
Total	81	100.00

Tabla 3

“Característica del clima organizacional y gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

Clima laboral como propuesta de mejora de la gestión gestión de calidad	n	%
Reglamentos internos del negocio		
Cuando empiezan a trabajar	51	63.00
Se les da un documento	20	24.70
Van conociendo en el tiempo	10	12.30
Total	81	100.00
Buena comunicación con los trabajadores		
Si, una buena comunicación	51	63.00
Solo cuando es necesario	30	37.00
Total	81	100.00
Valoración de desempeño		
Con incentivos	50	61.70
Con vales de consumo	31	38.30
Total	81	100.00
Capacitación a los trabajadores		
7 días	61	75.30
15 días	20	24.70
Total	81	100.00

Fuente: “cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.”

5.2 Análisis de resultados

Objetivo N° 1. Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Edad: el 49,4% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas indicaron que tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Dicho resultado coincide con lo hallado por Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 49% tienen de 27 a 37 años, asimismo, coincide con lo estudiado por Roman (2018), quien afirma que el 41,0% cuentan de 40 a 45 años, también coincide con lo estudiado por Guanilo (2015) donde determina que el 50% de los representantes tienen una edad de 25 a 45 años; pero este resultado contrasta con lo hallado por Sales (2016) que determina que los representantes de dichos hoteles están en el rango de 18 a 22 años de edad, de igual forma contrasta con lo investigado por Cotrina (2017) donde menciona que el 40% tienen de 20 a 24 años. En conclusión gran cantidad de los representantes plasman la edad suficiente como para dirigir sus negocios, conseguir sus metas, objetivos y liderar de manera correcta a su personal de trabajo ya que la experiencia de estos trae mejores resultados, sin embargo, es importante resaltar que la edad no mide la capacidad de uno, ya que hoy en día existen administradores y dueños muy jóvenes quienes a su corta edad son capaces de llevar al éxito su negocio.

Respecto al género, 61 representantes de las micro y pequeñas empresas que equivalen al 75,3% mencionaron que son de género masculino (Tabla 1). Este resultado coincide con lo hallado por Estela (2016) donde el 68,22% tienen el sexo masculino, de la misma forma tiene similitud con lo estudiado por Roman (2017) donde se muestra el 50,8% de representantes son varones, así mismo coincide con lo

investigado por Guanilo (2015) donde el 80% son de género masculino, también coincide con lo hallado por Cotrina (2017) donde el 67% de los representantes son de género masculino; pero este resultado contrasta con lo hallado por Sales (2016) donde el 68,18% de los representantes son de género femenino. De acuerdo a los resultados, la mayoría de los representantes son varones, ya que normalmente son ellos quienes dirigen grandes negocios con una mayor fuerza para la realización de las actividades teniendo la capacidad para dirigir su negocio, sin embargo no se debe discriminar al género femenino ya que las capacidades que se tienen no definen el sexo.

Con respecto al grado de instrucción, el 75.3% de los representantes mencionaron que tienen el grado de instrucción universitario (Tabla 1). Este resultado coincide con lo hallado por Cotrina (2017) quien afirma que el 47% de los representantes tienen estudios superiores universitarios, de la misma manera es igual a lo hallado por Roman (2018) donde hace referencia al 64,9% donde tienen estudios universitarios, pero contrastan con lo hallado por Sales (2016) donde menciona que 45,5% tan solo tienen estudios con secundaria completa, de la misma manera contrastan con lo investigado por Guanilo (2015) donde menciona que el 40% tienen secundaria completa. Según los resultados los dueños de los hospedajes son personas que tienen estudios universitarios completos, donde cuentan con un título profesional que abala la capacidad que tiene cada uno de ellos para dirigir su negocio, sin embargo, existen negociantes con secundaria completa quienes tienen la misma capacidad de guiar una empresa, en conclusión los estudios no definen la capacidad intelectual.

Referente al cargo que desempeñan, los representantes de las Micro Y Pequeñas Empresas el 75.3% mencionaron que son los administradores (Tabla 1). Dicho resultado coincide con lo investigado por Rosales (2019) quien afirma que el 100% de los representantes en las micro y pequeñas empresas son administradores de los hoteles, pero esta información contrasta con lo estudiado por Guanilo (2015) ya que el 60% son dueños en su propio negocio, por lo que, contrasta con lo hallado por Joubert (2014) el cual determina que el 80% es dueño de su propia empresa y son los que dirigen su negocio. De acuerdo a los resultados la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas se encuentran dirigidas por terceras personas es decir por administradores, ya que tienen la capacidad de poder guiar con una visión más clara y están dispuestos a superar sus metas y cumplir sus objetivos, tomando las mejores decisiones que se presenta día a día, cabe recalcar que uno mismo como dueño tiene la capacidad de guiar su empresa de la mejor manera.

Con respecto al tiempo en el cargo, el 38.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que van laborando de 4 a 6 años (Tabla 1). Este final resultado es similar a lo estudiado por Guanilo (2015) quien menciona al 40% donde tienen una estadía de 4 a 6 años en la empresa, de la misma manera coincide con lo investigado por Cotrina (2017) quien determina que el 40% trabajan de 5 a 9 años, también, coincide con lo hallado por Rosales (2019) quien menciona que el 53,33% llevan desempeñado en el cargo de 4 a 6 años, sin embargo, estos resultados contrastan con lo investigado por Zans (2017) quien determina que el 60% de los representantes llevan más de 6 años en su puesto. Por lo tanto, un buen administrador siempre deja buenos resultados lo cual, esto se vea en la gestión que realice en el día a día, por la permanencia que tienen se ve que son buenos en lo que hacen.

Objetivo N° 2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia de las empresas en el rubro, el 50.6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que sus negocios tienen de 0 a 3 años en el mercado (Tabla 2). Esto coincide con lo investigado por Guanilo (2015) quién afirma que el 40% de los representantes llevan en el rubro de 0 a 3 años, también coincide con lo hallado por Joubert (2014) donde el 50% afirmaron que tienen una antigüedad de 0 a 5 años; pero estos resultados contrastan con lo hallado por Rosales (2019) quién menciona que el 66,67% tienen de 7 a más años en el rubro. Esto nos demuestra que las empresas del rubro hoteles llevan un corto tiempo en el mercado, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y generando ganancias para sus creadores, sin embargo existen hoteles de gran antigüedad que también vienen satisfaciendo necesidades y sobre todo con una buena atención al cliente por la experiencia que tienen.

Respecto al número de trabajadores, el 49.4% de los representantes indicaron que cuentan de 1 a 5 colaboradores en sus negocios (Tabla 2). Este resultado coincide con lo hallado por Rosales (2019) quien en su investigación menciona que el 80% de los hoteles tienen de 1 a 5 trabajadores, de la misma manera coincide con lo investigado por Guanilo (2015) quien afirma que el 80% de los hoteles cuentan con 1 a 5 trabajadores. Esto nos demuestra que en las micro y pequeñas empresas no es necesario contar con un número mayor de trabajadores ya que es más que suficiente para conseguir los objetivos, sin embargo, existen hoteles de gran tamaño que requieren de mayor personal para satisfacer las necesidades de los clientes.

Con referencia al ingreso mensual promedio de las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Actividades De Alojamiento Para Estancias Cortas, el 49,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que sus ingresos mensuales son de S/.52,5000 (Tabla 2). Esto nos demuestra que los hoteles de la ciudad de Huaraz, se encuentran en una microempresa de acuerdo al nivel de ingreso de forma mensual y la cantidad que declaran ante la SUNAT, se hace mención que la ciudad de Huaraz, tiene ingresos en promedio mínimo.

Con respecto a la formación de las entidades, el 61.7% de los dueños de las Micro y Pequeñas Empresas indicaron que la constitución de su negocio es de sociedad anónima cerrada S.A.C. Dentro de la ciudad de Huaraz las empresas cumplen con el reglamento que solicita la municipalidad y las entidades que lo requieran.

Personas que trabajan dentro de su organización, el 74.1% de los representantes de los hoteles mencionaron que en sus empresas laboran con personas sin ningún vínculo familiar (Tabla 2). Esto coincide con lo investigado por Rosales (2019) donde el 53,33% de los administradores dentro de su empresa no cuentan con ningún personal que sea de su núcleo familiar. Al ser realistas en las empresas cuando se tienen personas que son familia muchas veces surgen inconvenientes, por ello, lo recomendable es siempre trabajar de forma libre sin que nadie te esté cuestionando en los procedimientos y gastos que realices.

Referente al motivo de creación, el 100% de los representantes de los hoteles confirmaron que tiene como objetivo generar ganancias (Tabla 2). Esto coincide con

lo hallado por Rosales (2019) quien indica que el 100% de los hospedajes fueron hechos para generar ganancias. Este resultado nos muestra la realidad, pues en cualquier parte del mundo todo negocio esta creado para dar una buena estabilidad economica a su familia esto generando oportunidades de una buena vida economica.

Objetivo N° 3. Referente a las características del clima organizacional como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

La pregunta a usted establece objetivos y metas en la empresa, el 63% de los dueños y representantes de los hoteles mencionaron que siempre se establecen objetivos al inicio de cada mes (Tabla 3). Pues esto contrasta con lo investigado por Rodríguez (2015) donde el 59% de los representantes de los hoteles confirmaron que no se estableces metas y objetivos. Como conclusión final se muestra que la mayoría de los representantes son personas que se plasman objetivos y metas a la apertura de casa mes, sin embargo, aún existen hospedajes que dejan de lado este punto que es muy importante, lo cual se recomienda realizarlo y mejorar en el tiempo. (Deming, 2014)

Con respecto a conoce y se identifica con la misión y visión de la organización, el 63% de los representantes de los hoteles mencionaron que se identifican con la misión y visión de la organización (Tabla 3). Este resultado coincide con lo investigado por Arcelia (2016) quien afirma que el 78% están totalmente de acuerdo con la misión y visión, el cual se sienten muy identificados. Dado los resultados se obtiene como conclusion final que gran parte de los representantes de las empresas se identifican con

la mision y vison, esto es muy importante ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos. (Deming, 2014)

Referente a la pregunta cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad, gran cantidad como 87.7% de los representantes de los alojamientos mencionaron que, tienen mayor demanda con la gestion de calidad. (Tabla 3). Esto coincide con lo hallado por Cabanillas (2017) quien menciona que el 80% de los representantes mejoran el rendimiento de su empresa utilizando esta estrategia. En conclusion podemos afirmar que un todo trabaja con estrategias especificas para cumplir con lo establecido por la empresa. (Deming, 2014)

Referente a qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza, el 75,3% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas mencionaron que utilizan la buena atención al cliente (Tabla 3). Sin embargo, dichos resultados contrastan con lo investigado por Rosales (2019) quien confirma que un 66,67% utilizan la técnica de capacitación. Con estos resultados podemos confirmar que dando una buena atencion al cliente podemos sacar mucho provecho de ello, porque un cliente bien atendido es un cliente fidelizado y cabe mencionar que es uno de los que va a regresar trayendo recomendados al negocio. (Deming, 2014)

Con la pregunta técnicas que utiliza para medir el rendimiento del personal, un 38,3% contestaron: observando el trabajo que realizado el empleado miden el nivel de capacidad que tienen en los trabajos que realizan (Tabla 3). Dicho resultado coincide con lo hallado por Rosales (2019) quien en su investigación dice que el 53,33% de los

representantes usan la técnica de la observación para indagar y valorar los trabajos que realicen cada trabajador, de la misma manera es similar a la investigación de Cabanillas (2018) donde el 60% de los dueños utilizan la técnica de la observación. Es muy importante ver las funciones que realiza cada trabajador, para determinar el grado de compromiso que tiene con la empresa. (Deming, 2014)

Referente a la pregunta usted da autonomía a sus trabajadores para tomar decisiones, el 50.6% de los administradores indicaron que solo dan autonomía a los trabajadores confiables (Tabla 4). Esta investigación coincide con lo hallado por Arcelia (2016), quién confirma que al 47% de los trabajadores se les da la libertad de proponer ideas y tomar sus propias decisiones a los trabajadores confiables. Se concluye que en Huaraz consideran a sus trabajadores y se les brinda la confianza necesaria para tomar sus propias decisiones, esto es muy importante debido a que el trabajador debe sentirse parte de la empresa, al darle la libertad de decisión se le esta brindado el apoyo y la confianza para realizar sus quehaceres. (Martínez, 2016)

Con respecto a usted brinda apoyo a sus trabajadores, el 50.6% de los representantes de los hoteles indicaron que no es necesario (Tabla 4). Esta investigación es igual a la de Arcelia (2016) donde confirma que el 41% no están de acuerdo, el cual hace referencia a que no se les brinda el apoyo por parte del administrador; pero contrastan con lo mencionado por Rodríguez (2017), donde indica que el 57% consideran que es necesario brindar mucho apoyo a los trabajadores. En la actualidad gran parte de los empresarios, son administradores que son muy rígidos ya que mencionan que no es necesario porque las responsabilidades que se les brinda son

faciles, sin embargo, todos en algun momento necesitamos la ayuda de alguien ya que siempre se va requerir apoyo y que mejor del lider de la empresa. (Martínez, 2016)

Referente a la pregunta, usted reconoce el logro que cumple cada trabajador, el 37,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que solo de vez en cuando se reconoce el logro de cada trabajador (Tabla 4). Este informe coincide con la indicado por Arcelia (2016) donde el 53% están de acuerdo que reconocen el logro de cada trabajador de vez en cuando, de la misma manera coinciden con lo hallado por Cotrina (2016) quien hace referencia que el 48% no se sienten motivados cuando realizan bien su trabajo ya que solo de vez en cuando se les reconoce el esfuerzo que hicieron, esto afecta en su satisfaccion laboral; pro estos resultados contrastan con lo mencionado por Rodríguez (2017), quien nos menciona que el 72% reconocen los logros de cada trabajador consecutivamente. De esta manera los representantes de los hoteles, saben que al cumplir con un objetivo es cuando se debe recompensar al trabajador de lo contrario no, sin embargo, existen administradores que tachan esta version ya que mencionan que es muy importante reconocer el logro del trabajador para que se sientan motivados, es recomendable realizar esta estrategia. (Martínez, 2016)

Referente a los trabajadores tienen en claro las tareas que va a realizar, el 61.7% de los dueños de los hoteles mencionaron que solo las áreas importantes tienen en claro lo que van a realizar (Tabla 4). Sin embargo, esta información es todo lo contrario por lo hallado de Rodríguez (2017) quien menciona que el 53% de los empleados tienen bien en claro las responsabilidades que van a realizar dentro de su área de trabajo. Esto

nos demuestra que los hoteles de Huaraz están dejando de lado a algunas áreas de trabajo, esto malogra el clima laboral ya que habrá trabajadores que se sentirán apartados de los demás, es decir, estarán perdido en su quehacer por falta de información. (Martínez, 2016)

Referente a la pregunta, usted qué tipo de líder se considera ante sus trabajadores, el 75.3% de los representantes de los hoteles indicaron que se consideran un líder que respeta la opinión de los demás (Tabla 4). Esta investigación coincide con lo estudiado por Zans (2017) que manifiesta que el 48% de los trabajadores consideran que es muy bueno el liderazgo de su jefe por lo tanto se sobrentiende que respeta la opinión de los demás. De acuerdo a los resultados en la ciudad de Huaraz rubro actividades de alojamiento para estancias cortas existe un buen ambiente de trabajo por la manera en cómo trabajan dejándose escuchar uno del otro de forma democrática, esto es muy importante para llevar un buen clima laboral y tener un equipo de trabajo fortalecido. (Martínez, 2016)

Con respecto a en qué casos usted da la libertad de opinión a sus trabajadores, el 50% de los representantes de los hoteles mencionaron que cuando se presenta un problema se da la libertad de opinión (Tabla 4). Esto coincide con lo hallado por Zans (2017), quién manifiesta que el 46,00% están en desacuerdo con la libertad de opinión, salvo que ocurra un problema. De acuerdo a los resultados, los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de los hoteles no cuentan con la libertad de expresarse, es decir, el ambiente de trabajo es tóxico, cabe mencionar que dialogando entre el equipo

de trabajo se solucionan los problemas y se llega a una solución inmediata y un buen líder está en la obligación de escuchar a los demás. (Martínez, 2016)

A la pregunta cómo se da a conocer los reglamentos internos del negocio, el 63,00% mencionaron que el reglamento interno se da a conocer cuando empiezan a trabajar (Tabla 4). Esto coincide con lo investigado por Zans (2017) quien en su investigación refiere a que el 88% conoce los reglamentos desde el inicio. Con estos resultados se demuestra que todos los trabajadores de los hoteles saben a qué reglamentos regirse desde el día en que empiezan a trabajar, el cual es muy importante ya que es parte fundamental para una empresa regirse a normas y reglamentos. (Martínez, 2016)

Respecto a si tiene usted una comunicación fluida con sus trabajadores, el 63% de los representantes indicaron que tienen una buena comunicación con sus trabajadores (Tabla 4), esto coincide con lo investigado por Zans (2017), quien manifiesta que el 64% de los dueños están totalmente de acuerdo con la buena comunicación que existe en su ámbito laboral. Esta información contrasta con lo investigado por Cotrina (2016) quien indica que el 75% de los socios estratégicos no tienen una buena comunicación, es decir, no tienen la libertad de poder expresar sus planteamientos hacia su jefe inmediato, Esto nos demuestra que los representantes tienen un buen ambiente de trabajo, ya que hablando se soluciona cualquier inconveniente, es la base para la solución de problemas, también ayuda a tener un buen clima laboral, sin embargo, aun existen empresas donde no existe una buena comunicación el cual esto perjudica a la empresa. (Martínez, 2016)

Referente a cómo valora usted los altos niveles de desempeño, el 61.7% de los representantes de las MYPES, indicaron que los incentivos que otorgan valoran el esfuerzo que realiza cada trabajador al momento de realizar su trabajo o conseguir un objetivo (Tabla 4). Dicha investigación coincide con lo hallado por el autor Rodríguez (2017) informa que el 63% de los representantes valoran mucho el desempeño de cada trabajador otorgándoles incentivos para el cumplimiento de los objetivos como día libre, horas extras de refrigerio, etc. Esto nos demuestra que los trabajadores realizan mejor su trabajo cuando tienen un motivo para hacerlo, es necesario tener motivados a los trabajadores para que de esta manera se pueda conseguir los objetivos, ya que al valorar su esfuerzo se seguirá contando con el apoyo de cada uno de ellos. (Martínez, 2016)

A la pregunta realizada cuánto tiempo capacita usted a los nuevos trabajadores, el 75.3% de los representantes de las micro y pequeñas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas capacitan a sus trabajadores 7 días (Tabla 4). Dicho resultado coincide con lo investigado por Arcelia (2016) quien menciona que el 56% de los trabajadores reciben poca capacitación en un plazo muy corto, de igual forma coincide con lo hallado por Zans (2017) quien refiere que el 50% si capacita a sus trabajadores en un corto periodo mayor igual a 7 días; pero este final contrasta con lo hallado por Rodríguez (2017) donde menciona que el 60% recibe mucha preparación, es decir, tienen la capacidad necesaria para realizar el trabajo, de la misma manera contrasta con lo hallado por Rosales (2019) donde el 40,00% realiza capacitaciones anualmente. Hoy en día en la ciudad de Huaraz se capacitan pocos días ya que los trabajos que se realizan en este rubro no son tan complicados, por ser Pequeñas Empresas, cabe

recalcar que en el presente existen áreas de trabajo dentro de un hotel donde si es necesario tener una capacitación mayor a 7 días. (Martínez, 2016)

PLAN DE MEJORA

REALIZAR UN PLAN DE MEJORA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS HUARAZ, 2019.

1. Datos generales

Nombre o razon social: Real Hotel Huascarán

Giro de la empresa: Empresa de servicios de hospedaje

Nombre del representante legal: Pedro Grados Valderrama

2. Direccion

Av. Centenario cuadra 10 s/n huaraz-independencia

3. Misión

Otorgamos buena satisfaccion y alta comodidad para usted como cliente si seinta como en el hogar por medio de renovaciones, compromiso de todo el personal y mejora continua de los procesos organizacionales.

4. Visión

Se reconocidos como una de los mejores hoteles de toda la region, concursar con las organizaciones que estan dentro del rubro de forma limpia y honesta a nivel nacional e internacional.

5. Valores organizacionales

- **Empatia:** Como una de las mejores organizaciones, practicamos el ponernos en lugar de cada uno de los que se instalan en el hotel dandoles una atencion de calidad tal y como nos gustaria que nos traten a nosotros.
- **Compromiso:** Mostramos mucho esmero antes los huespedes, haciendoles sentir como en casa, comprometidos a tratarlos de lo mejor amable posible para que nos puedan recomendar y/o retornar nuenvamente.
- **Respeto:** Colaboramos de manera amable y con mucho respeto ante los clientes.
- **Humildad:** ponemos atención a los reclamos que realiza el cliente, tomandolo de una forma calmada y pasiva para mejorar en lo que se esta fallando.

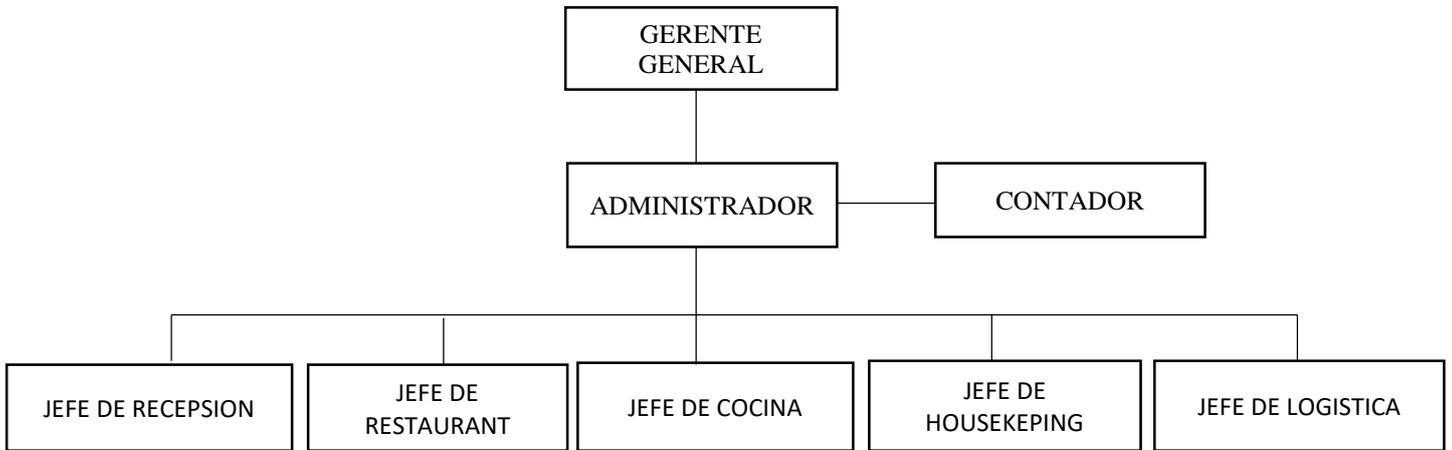
6. Objetivos

- Dar un servicio de calidad priorizando al cliente y atendiendole de la mejor forma para que este pueda estar fidelizado.
- Conservar en un buen estado todas las instalaciones del hotel
- Capacitar a los trabajadores de manera constante para obtener mejores resultados.
- Tener una buena comunicación de trabajador a cliente plasmando el buen clima laboral dentro de la organización.

7. Productos y servicios

El hotel huascaran brinda el servicio de alojamiento, bar, restaurant, lavanderia, movilidad, el ingreso gratuito a los baños termales de monterrey y servicio a la habitacion.

8. Organigrama de la empresa



9. Descripción de funciones

Gerente General	
Perfil	Funciones
Licenciado en administración, cuenta con una buena capacitación en el cargo, tiene un buen liderazgo, se adapta a los cambios y mantiene motivados a sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar estrategias para el cumplimiento de los objetivos, tomando decisiones no programadas. - Informa a todos los trabajadores las funciones que van a realizar. - Se encarga del contrato de los trabajadores. - Programa reuniones para la mejora continua de la empresa. - Cumple con la función de supervisor dando tareas al administrador, tiene un trato directo con él ya que es quien está más pendiente a los trabajadores.

Administrador	
Perfil	Funciones
Licenciado en administración y turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Control de ingreso de los trabajadores. - Apoya más en la gestión de cada uno de los puestos. - Informa al gerente los problemas que se presenta. - Tiene trato directo con los clientes.

Jefe de recepción	
Perfil	Funciones
Estudio técnico en turismo y hotelería	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Generar las boletas de ingreso de los huéspedes al sistema. - Distribución de habitaciones. - Cobro del servicio. - Contacto con las empresas como Antamina para la reserva de habitaciones.

Jefe de restaurant	
Perfil	Funciones
Secundaria completa, cuenta con cursos de cocina, bar y atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Distribuye a los meseros a su respectiva mesa. - Controla

Jefe de cocina	
Perfil	Funciones
Estudio técnico de gastronomía, cuenta con un amplio conocimiento acerca de la comida peruana teniendo cursos de cocina.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el inventario de las cosas que se preparan. - Realiza el menú del día, de la misma manera planifica todo lo que se prepara durante la semana. - Elabora la carta.

Jefe de housekeeping	
Perfil	Funciones
Estudios técnicos de hotelería	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisa que las habitaciones se encuentren ordenadas. - Coordina con lavandería y recepción ante cualquier inconveniente que se presente. - Supervisa los cuarteros.

Jefe de logística	
Perfil	Funciones
Estudio técnico de logística y administración.	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisa que cada área cumpla con sus funciones. - Controla los inventarios - Realiza convenios con los proveedores. - Tiene trato directo con cada proveedor para el abastecimiento del hotel.

10. Diagnostico general

Análisis FODA	Fortaleza (F)	Debilidades (D)
<p>Análisis interno</p> <p>Análisis externo</p>	<p>F.1. Precio especial que nos diferencia de la competencia.</p> <p>F.2. servicios básicos de internet, cable y línea fija.</p> <p>F.3. personal altamente capacitado.</p> <p>F.4. Buena ubicación</p>	<p>D.1. Escasa penetración de la vía turística.</p> <p>D.2. Falta de personal para fechas festivas.</p> <p>D.3. falta de convenios con empresas turísticas.</p> <p>D.4. mala comunicación con las empresas relacionadas con el sector.</p>
Oportunidades (O)	Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
<p>O.1. Aumento de la actividad económica.</p> <p>O.2. Campañas de turismo realizada por entes públicas como municipalidades.</p> <p>O.3. Fiestas en la ciudad de Huaraz donde hay mayor afluencia.</p> <p>O.4. alianzas estratégicas con otras empresas.</p>	<p>F1. O1. Sabemos cuál es la diferencia de la calidad total teniendo en cuenta al mercado objetivo.</p> <p>F2. O3. Realizar alianzas estratégicas ayuda a la expansión a nivel nacional e internacional.</p> <p>F4. O4. Nuestros clientes focos son los extranjeros que están de visita en Huaraz.</p>	<p>D1. O1. Analizar el desenvolvimiento del turismo para poder ofrecer un mejor servicio al cliente.</p> <p>D2. O4. Realizar estrategias para que cuando aumente la demanda podamos atenderlos de manera correcta.</p> <p>D2. O5. Ampliar el local construyendo nuevas área el cual va atraer más clientes.</p>
Amenazas (A)	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
<p>A1. Mejor precio de la competencia.</p> <p>A2. Mejores locales en la región con mayor afluencia.</p> <p>A3. Nuevas empresas igual al rubro.</p> <p>A4. Aumento de la inseguridad ciudadana.</p>	<p>F1. A1. Tenemos un valor agregado que la competencia no tiene brindando una buena atención de calidad.</p> <p>F2. A3. Con las alianzas estratégicas podremos obtener mejores resultados como la fidelización de cliente.</p>	<p>D1. A1. Obteniendo contactos con los proveedores del rubro turismo podremos obtener mayor afluencia del público.</p> <p>D2. A3. Ejecutando nuevos proyectos se lograr fidelizar a los clientes.</p>

11. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Descripción	Fuente
Nivel de ventas	Alojamiento de 10 a 20 personas de 100 a 150 soles, precio variable de acuerdo a las habitaciones. Indicador: ingresos mayores diarios, la mayoría de las veces las habitaciones están ocupadas.	En el sistema se encuentra registrado la cantidad de personas que están ingresando, y las llamadas realizadas para la reserva de las habitaciones.
Participación en el mercado	La empresa tiene laborando desde 1995 cuenta con muchos años de antigüedad por lo que es una de las más conocidas en Huaraz	Gran demanda recomienda al hotel por ser uno de los más conocidos por artistas famosos que se han llegado a hospedar
Satisfacción de los clientes ante el servicio brindado.	A falta de capacitaciones por parte de gerencia a los colaboradores se lleva un registro de personas que han generado su reclamo por el servicio prestado.	El libro de reclamaciones físico y virtual.
Posicionamiento en el mercado	Cuenta con una amplia participación en el mercado por ser uno de los hoteles más reconocidos, pero las nuevas empresas que están entrando al mercado ponen en	Registro de boletas efectuadas al huésped en la sunat y la declaración mensual.

	peligro el prestigio que ha tenido por buen tiempo.	
--	---	--

12. Problemas

Problemas	Descripción	Raíz del problema
Nivel de ventas	No hay una proyección de todas las ventas que se realizan	No toma importancia a la actual situación de la empresa
Participación en el mercado	Tiene gran demanda por ser uno de los hoteles más conocidos en la ciudad de Huaraz	El clima laboral es muy tenso dentro de la organización por lo que esto influye en el liderazgo
Satisfacción de los clientes ante el servicio brindado.	Bajo grado de satisfacción	no hay renovaciones dentro del local en la infraestructura
Posicionamiento en el mercado	Nuevas competencias en el mercado por lo que se encuentra muy alejado del posicionamiento	No hay un plan de contingencia ante cualquier desastre mala infraestructura

13. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Acciones
Dirección y liderazgo	los gerentes de los hoteles, la mayoría de las veces están ausentes dejando de lado a los trabajadores.	Capacitar a los gerentes para que adquieran conocimientos de liderazgo participativo y lo pongan en práctica.
Objetivos y forma en la que se establecen	Los objetivos que se trazan en al inicio de cada mes, pero muchas veces esto no se llega a cumplir por quiebres internos.	Cumplir con cada objetivo propuesto para la mejora de la empresa.
Efectividad de la comunicación organizacional	La comunicación no es tan fluida ya que existen discrepancias entre los trabajadores	Tener una buena comunicación con todos desde el gerente hasta el último trabajador
Trabajo en equipo	Se observa un buen trabajo en equipo pero pese a este factor muchas veces no se obtienen buenos resultados.	Solucionar juntos los problemas que se presenten, motivándolos con incentivos y bonificaciones económicas.
Ambiente de trabajo	El clima laboral dentro de los hoteles es tenso cuando ocurre un problema por la inseguridad del trabajador.	Proporcionar al trabajador la seguridad necesaria para realizar sus funciones de forma segura y confiable.

VI. Conclusiones

Objetivo general

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de sexo masculino, su grado de instrucción es superior no universitario, son administradores. La minoría tienen de 31 a 50 años, el tiempo que trabajan son de 4 a 6 años. Actualmente los del sexo masculino son los que lideran la gerencia en cualquier organización (hotel) pues estos demuestran que están altamente calificados para ocupar el puesto de administrador, cabe mencionar que los del sexo femenino también cuenta con la misma voluntad para guiar un negocio, del contrario es el mismo país quien hace que los varones estén primero que las mujeres.

Objetivos específicos

La totalidad de las micro y pequeñas empresas han sido creadas para generar ganancias, la mayoría permanecen en el rubro de 4 a 6 años, el tipo de empresa es una S.A.C. y las personas que trabajan son no familiares. La minoría de las micro y pequeñas empresas tienen 1 a 5 trabajadores y su ingreso mensual es de s/.52,5000. Esto refleja que muchas veces cuando se trabaja con algún familiar siempre existen discrepancias ya sea por la ganancia o por otros motivos, trabajan de manera independiente, cada empresa esta creado solventar los gastos y contar con una economía estable.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas plasman sus objetivos y metas al principio de cada apertura mensual, se comprometen con la misión, mejoran la forma de trabajar con una buena gestión de calidad y como resultado obtienen una gran demanda, las técnicas de gestión de calidad que utilizan

es la buena atención al cliente, dan autonomía a sus trabajadores, brindan apoyo a sus trabajadores, dan a conocer las tareas que se van a realizar a todo el personal, dan la libertad de opinión cuando se presenta un problema, dan a conocer los reglamentos internos cuando empiezan a trabajar, tienen una buena comunicación, valoran el desempeño con incentivos y capacitan a su trabajadores 7 días. La minoría de los gerentes usan una te de las técnicas que es la observación para determinar el rol del personal y solo cuando es necesario reconocen el logro de cada trabajador.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas que haya una mejora continua en sus organizaciones, el tener a un personal con título profesional no garantiza el rendimiento de ello, también se recomienda que no cambien de administrador en tan poco tiempo porque esto trae consecuencias a largo plazo ya sea en el manejo de la organización.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas deberían ver la posibilidad de reducir el personal ya que son negocios que basta con 2 a 3 trabajadores pues les sería mucho más factible pagar a menos personal, se recomienda trabajar a menudo con estrategias de fidelización, si bien es cierto, toda empresa es creada para generar ganancias, pero muchas veces resulta lo contrario esto por un mal manejo por ello siempre se tiene que estar pendiente a cada paso del trabajador.

Muchos representantes de las diferentes organizaciones se trazan metas y objetivos al inicio de cada mes, y no llegan a cumplirlo, para ello se tiene que utilizar estrategias, la gestión de calidad es de mucha importancia pues con un buen liderazgo se pueden cumplir muchas cosas, el clima organizacional va de la mano con la gestión

pues si existe discrepancias entre los trabajadores no se tendrán buenos resultados, no basta con identificarse con la misión y visión sino con los buenos actos que se tengan dentro de la empresa, se recomienda la participación continua de los trabajadores en las reuniones que se tengan, respetar la opinión de los demás, ser democráticos y recompensar el buen acto de un trabajador.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato , L. (20 de febrero de 2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: (4° Ed). Editorial McGraw-Hill . Arcelia Maria De Jesus, J. A. (22 de Febrero de 2016). *Factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos tesis para optar el grado de maestro en administracion*. Mexico: upllesa. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de <http://148.204.210.201/tesis/1460388325970TESISPRIN.pdf>
- Castro Rodríguez, F. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima. Tesis para optar el título de profesional en administracion*. Universidad San Ignacio de Oyola, carrera de administracion. Lima: Oyola. Recuperado el 2019, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf
- Comite Institucional de Etica en investigacion. (2016). *Codigo de etica de la investigacion*. Recuperado el 2019, de www.uladech.edu.pe
- Cotrina, C. E. (2017). *Diseño de un Modelo de Gestion de Clima laboral en la empresa Hotel y Centro de convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la Satisfaccion Laboral*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13049/Cotrina%20Calder%20Esgar%20Iv%20a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cuatrecasas, L. (2015). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria.
- Deming. (1989). *dimensiones* . madrid: killa.
- Deming, W. E. (2014). *Calidad Productividad y Competitividad*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <http://kailean.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>
- Ferreira , A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Madrid : Editorial Brujas.
- German, A., Camision, C., & Casadesus, M. (15 de Enero de 2014). *Gestion de la Calidad y Competitividad de las empresas CAPV*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de [deusto-publicaciones.es: http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf](http://www.deusto-publicaciones.es: http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf)
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *la estrella de panama* . Obtenido de La importancia del clima laboral en una empresa: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>. Consultado: 31 de mayo de 2019
- joan , A., & Martinez , f. (15 de Marzo de 2014). *Libros* . Obtenido de Clima organizacional : <https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+or%20ganizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRt%20gDE0Q6AEIJzAC>
- Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implemnetación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Bernal Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Obtenido de

- Rodriguez Guerrero, H. R. (10 de Mayo de 2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinacion de desarrollo social tesis para la obtencion del titulo de magister en recursos humanos*. Sangoli: Espe. Recuperado el 12 de mayo de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Sierra Garcia , M. (09 de Enero de 2015). *"EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V." TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADA*. Coban: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Recuperado el 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Simetrical. (2017). La situación del clima laboral en México. *Revista Mexicana*, 1_2 .
- Solano Reátegui, S. (12 de Abril de 2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central. Tesis para optar el grado academico de maestra en gestion publica*. Escuela de Posgrado UCV. Tarapoto: Cesar Vallejo. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solis, M. A. (09 de abril de 2015). *el ambiente laboral, eso que siempre está y muchas veces no prestamos atención*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de [randstad: randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/](http://randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/)

- Stokoe, L. (2018). Por qué discutir en el trabajo es mucho mejor de lo que parece. *El comercio*, 1- 4.
- Sunat. (2018). *Cpe*. Obtenido de micro y pequeña empresa - MYPE: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>: Consultado 02 de junio del 2019
- Uriarte, J. M. (27 de septiembre de 2017). *Clima Organizacional*. Obtenido de Caracteristicas.co.: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>. Consultado: 31 de mayo de 2019.
- Zans Castellón, A. (Febrero de 2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN tesis para optar el título de Master en Gerencia Empresarial*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Anexos

Anexo N° 1: Cronograma de actividades

N°	Actividades	2019								2020 - II				2021- I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre II				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X								
6	Redacción de la revisión de la literatura									X							
7	Elaboración del consentimiento informado										X						
8	Recolección de datos											X					
9	Presentación de resultados											X					
10	Análisis e interpretación de los resultados												X				
11	Redacción del informe preliminar													X			

Fuente Propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)	20	2	40
<input type="checkbox"/> Impresiones	20	2	40
<input type="checkbox"/> Fotocopias	25	1	25
<input type="checkbox"/> Empastado	20	1	20
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	20	2	40
<input type="checkbox"/> Lapiceros	30	1	30
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			295
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			20
Total, de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			315
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicio s			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	35.00	4	175.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	3	105.00
soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	30.00	5	150.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00		100.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	50	5	250.00
Sub total			250.00
Total, de presupuesto no desembolsable			780.00
Total (S/.)			780

Fuente Propia

Anexo 3. Hoteles obtenidos por la municipalidad de Huaraz

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/ RAZON SOCIAL	ACTIIVIDAD	DIRECCIÓN
1	BUSTOS ZARZOSA MAXILMILIANO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO - HOSPEDAJE WARAK KOLLOR	JR. SAN CRISTOBAL N° 1011ZONA COMERCIAL
2	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITA	HOSPEDAJE	JIRÓN 28 DE JULIO NRO. 634 A
3	INMOBILIARIA SANTA ADELA SA.	HOTEL	AVENIDA RAYMONDI NRO. 903
4	VALENTIN APARICIO TEODORO LUCAS	HOSTAL	AVENIDA 27 DE NOVIEMBRE MZA.20 LOTE 3-N
5	HUERTADO DIAZ JAVIER ADOLFO	HOSPEDAJE	AVENIDA LAS AMERICAS 106
6	SERVICIOS MULTIPLES GOMEZ E.R.L.	HOSPEDAJE	JIRÓN FRANCISCO BOLOGNESI S/NMZ 3-20
7	MALLQUI GUZMAN LUZ ANTONIA	HOSPEDAJE	JIRÓN LLIUYAC TACAYCHIN NRO. 210
8	IRATO DE MORALES MARIA ALEJANDRINA	ALOJAMIENTO	ALAMEDA PARQUE GUARDIA CIVIL NRO 928
9	TICONA MONTES MARCOS ANTONIO	HOSPEDAJE	AVENIDA AGUSTIN GAMARRA NRO. 640 2DO PISO
10	LOPEZ VALENZUELA VIDAL	HOSPEDAJE	PASAJE SAN MARTIN NRO 466
11	HOTEL VALENCIA E.R.L	HOTEL	JIRÓN AGUSTIN LARREA Y LAREDO NRO. 689
12	HOTEL LA JOYA SAC	HOTEL	JIRÓN SAN MARTIN N° 1187
13	FIGUEROA YURI YENNY TANIA	ALOJAMIENTO	JR. JUAN DE MORALES N°687 – 2DO PISO
14	SOTO TRUJILLO ULDARICO	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 346
15	INVERSIONES AMERICA S.A.C	HOTEL	AV. LUZURIAGA N° 479 – 2DO PISO
16	VALENZUELA AGUIRRE LORENZA MARINA	HOSPEDAJE	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 262
17	MENDOZA BRAVO DARIA CRISANTA	HOSPEDAJE	JR. SIMON BOLIVAR N° 540 2DO PISO
18	PAJUELO SAAVEDRA FELIX FERNANDO	HOSPEDAJE	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 556

19	GUERRA GUTIERREZ REBECA	HOSPEDAJE	JR. CARAZ N° 269 – 2DO PISO
20	HUAYLLACAYAN ALCANTARA PAMELA MERCEDES	HOSPEDAJE	JR. SORIANO INFANTE N° 1165
21	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES BLAS E.R.L	ALOJAMIENTO	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N° 385
22	CAMONES MELGAREJO YOLANDA DINA	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 319
23	SOCIEDAD PERUANA AMERICANA S.R.L	HOTELERIA	OLLE JULIO AEGUEDAS N° 1242
24	GUZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	PJ. CHURUP MZ. UNICA LT.22
25	MINA AZUL SERVICIO GENERALES S.R.L	HOTEL	JR. CARAZ N° 481 – 2DO PISO
26	GUTZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	AV. RAYMONDY N° 907 - CONO ALUVIANICO
27	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITAS	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 418 – ZONA COMERCIAL
28	ALPA –K E.I.R.L	HOSPEDAJE	PARQUE GINEBRA MZ UNICA LT. 30 –B - ZONA COMERCIAL
29	BETETA VELA MARIA ANTONETA	HOSPEDAJE	JR. HUASCAR N° 615 - MZ G - CHALLWA
30	BARRIOS RUIZ EDUARDO MARTIN	HOTEL	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO ARNAO
31	ROSAS TORRES HILDA DARIA	HOSPEJA	JR. CAJAMARCA N° 361 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALUVIONICO
32	EVARISTO BARTOLOME MARIO FELISION	HOSPEDAJE	PJE JOSE DE LA MAR N° 444 – 2DO PISO Y 3ER PISO - HUARUPAMAPA
33	EMPRESA HOTERLERA VALENCIA II EIRL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 480 - HUARUPAMPA
34	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
35	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
36	TRANSPORTE HINOSTROZA E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 123 MZ. 179 LT. 16 - VILLON ALTO

37	GUZTMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 242 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALIVIONICO
38	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAUMINDY N° 612 ZONA COMERCIAL
39	HILARIO GARCIA JUAN DE SAHAGUN	ALOJAMIENTO	PRL. CARAZ N° 1013 – CONO ALVIONICO
40	HOSTAL PARAISO AZUL S.A.C	HOSTAL	AV. LUZURIAGA N° 482 2DO PISO - ZONA COMERCIAL
41	MULTISERVICIOS KIM &JR.S.A.C	HOSTAL	JR. LAS TRINITARIAS N° 272 - 1ER Y 2DO PISO - BILLON ALTO
41	MORAN PAUCAR NELYDA LINDA	ALOJAMIENTO	PJE. MARISCAL ANDRES AVELINO CACRES N° 163 – MZ.B LT .03 – 1ER Y 2DO PISO - ROSAS PAMPA
42	LA CASA DE AZARELA E.R.L	ALOJAMIENTO	JR. JULIO ARGUEDAS N° 1263 – 2DO PISO Y 3ER PISO - SOLEDAD BAJA
43	RIMAC MELGAREJO OLINDA MARTHA	HOSPEDAJE	PROL. ALBERTO GRIDILLAN N° 408 – ROSA PAMPA
44	SERVICIOS GENERALES JHYRE E.I.R.L	HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N°600 – ZONA COMERCIAL
45	CORPORACIÓN EL RAPIDO E.I.R.L	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 321 - HUARUPAMPA
46	ROSARIO DE LA CRUZ VENCESLAO VITALIANO	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAYMOINDI N° 510 2DO Y 3ER PISO - ZONA COMERCIAL
47	CABELLO DURAND LEONCIO N° 1020 HUARUPAMPA	HOSPEDAJE	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 1020 HUARUPAMPA
48	MONKEYWASI HOSPEDAJE EIRL	HOSPEDAJE ALOJAMIENTO	JR. AGUSTIN MEJIA N° 797
49	CCRUZ LAZARO JORGE PATRICIO	ALOJAMIENTO	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 1646 PARQUE LOS INCAS
50	TARAZONA CADILLO HENRY ROLANDO	ALOJAMIENTO	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 845 ZONA COMERCIAL
51	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERIA	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
52	LINO CASTILLO CESAR LEONEL	ALOJAMIENTO	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 138 ZONA COMERCIAL
53	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR. HUALCAN N° 252 2DO Y 3ER PISO
54	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR. LUCAR Y TORRE N° 416
55	BARRETO GUISSANO ANA MARIA	HOSTAL	JR. 28 DE JULIO N° 634
56	NEGOCIOS COLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR. JOSÉ DE SUCRE N° 1044

57	MENDOZA RAMOS ALEJANDRO	HOTELERIA	JR. DIEGO FERRER N° 461
58	ROMERO RAMIREZ GUADALUPE TEOFILA	HOSPEDAJE	AV. LAS AMERICAS N° 378 2DO Y 3ER PISO SAN FRANCISCO
59	DIVERINVER EIRL	HOSPEDAJE	PSJ ANTONIO ALBA BARRENECHEA N° 462 - B
60	HOSTAL SHUMAQ EIRL	HOSTAL	JR. TRINITARIAS N° 272
61	PAUCAR BERNUY ELIAS ISAIAS	HOSPEDAJE	JR. SIMÓN BOLIVAR N° 543 2DO PISO
62	ROSS GALY E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. ALEJANDRO M. VILLA NUEVA N° 1467
63	HINOSTROZA MILLA HUMBERTO RAYMUNDO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO DE CORTO PLAZO	PSJE NN 216 N° 134
64	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES DEL CENTRO LTDA	RESTAURANTE HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 690
65	HOSTAL CESAR SRL	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 756
66	CORPORACIÓN JAIMAR SRL	HOSTAL/RESTAURANTE	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 820
67	GONZALES RAMIREZ AMELIA ESMERALDA	HOSPEDAJE	JR. GABINO URIBE N° 633 BELEN
68	CORDOVA BARRETO EZEQUEL ELIAS	HOSPEDAJE	JR. MANUEL VILLARAN LOLI N° 476
69	HOTEL CUNA DE ORO SAC.	HOTEL	PSJ. JULIAN DE MORALES MZ 20 LT. 41 DEL 2DO PISO AL 5TO PISO
70	MENDOZA DE DIAS NELLY ALEJANDRINA	CASA ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 850
71	RECREO TROPICAL LA COLINA SRL	HOTEL	JR. JUAN BAUTISTA N° 827 2DO PISO
72	RODRIGUEZ FLORES MIRLA MILADY	ALOJAMIENTO	JR. RAMIREZ LUNA N° 610 1ER Y 2DO PISO
73	ORTIZ GABINO ANTONIO AGUSTIN	ALOJAMIENTO	AV. ANTONI RAYMONDY N° 407 1ER Y 2DO PISO
74	ALEJO ALEJO RAUL LORENZO	HOTEL	CALLE SEBASTEAN BEAS N° 837 2DO 3ER 4 TO PISO
75	LAS TEJAS HOTEL PERU EIRL	HOTEL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 328
76	INVERSIONES TURISTICAS "LA BRASA RED EIRL"	RESTAURANTE /HOTEL	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 915 DEL 1RO AL 5TO PISO
77	VICTOR LUCIO CORREA VARGAS	HOTEL /RESTAURANTE/SALON DE EVENTOS	CARRETERA HUARAZ PATIVILCA S/N KM 1.7

78	VERDE SANCHEZ EDITH	HOSTAL	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 533.
79	GRUPO JAMRO'S.S..A.C	HOSPEDAJE	PSJE.SAN MARTIN N° 484
80	BARRON DE MEZA, BAUDILIA	ALOJAMIENTO	JR. LUCAR Y TORRE N° 538 – 2DO Y 3ER PISO
81	INVERSIONES HOTELERA Y TURISMO S.A.C	HOSPEDAJE	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 407 2DO PISO
82	SERVICIO MULTIPLES GOMEZ E.I.R.L	ALOJAMIENTO	PJ. JULIAN DE MORALES N° 321 HUARUPAMPA
83	TRANSPORTE Y TURISMO EL VALLE E.I.R.L	ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 455 2DO Y 3ER PISO HUARUPAMPA
84	HOTEL CHAVIN SEÑORIAL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 873 ZONA COMERCIAL
85	LOPEZ LAZARO ISABEL	HOSPEDAJE	JR. MARISCAL CACERES N° 353 – 2DO PISO HUARUPAMPA
86	KAQUI GOMEZ DANY NELVIN	HOSPEDAJE	PJ. NN 16 (BOLOGNESI) S/N MZ: 30 LT: 25 HUARUPAMPA
87	FIGUEROA MORALES MARIA ELENA	CASA ALOJAMIENTO	AV. CONFRAT. INTR. OESTE (PJ. NN13)N 122-INT.B- MZ: C34 LT.14
88	GAMARRA SALAZARHUGO RAUL	HOSPEDAJE	PJ. NN 06 MZ C-28 LT: 13 – 1°, 2° Y 3° PISO HUARUPAMPA
89	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO SUIZAPERUANA S.RL.	HOTEL	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 843 BELEN
90	PAUCAR PEREZ GERARDO BENJAMIN	HOSTAL	JR. JULIAN DE MORALES N° 543 ZONA COMERCIAL
91	WU YUHUA	HOTEL HIFA	AV. CONFR INTERN OEST N° 586 – 1° AL 5° PISO ZONA COMERCIO
92	HOTEL EL RUBI S.A.C	HOSPEDAJE	AV. TORIBIO LUZURIAGA N° 550 - 1 AL 5° PISO
93	VERDE SANCHEZ ELIZABETH	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	PSJ. BOLOGNESI N° 350 - HUARUPAMPA
94	ONCOY LA ROSA ANA MARIA	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	JIRÓN SAN ANTONIO 1ER, 2DO Y 3ER PISO – MZ D LT. 01 - AVITENTEL
95	FIRST CLASS HUARAZ EIRL	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	JIRÓN JUAN BAUTISTA 2° PISO N° 847 ZONA COMERCIAL
96	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERÍA	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
97	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR HUALCAN N° 252 2DO PISO Y 3ER PISO

98	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR LUCAR Y TORRE N° 416
99	BARREO CUISANO ANA MARIA	HOSTAL	JR 28 DE JULIO N° 416
100	NEGOCIOS GOLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR JOSE DE SUCRE N° 1044
101	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L.	HOSPEDAJE	AV ANTONIO RAYMONDI N° 612-ZONA COMERCIAL

Fuente Propia

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE
ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL) HUARAZ,
2019.**

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

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CLIMA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL) HUARAZ, 2019.

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

I. DATOS GENERALES

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Universitario

e) Superior universitario

4. Cargo que desempeña

a) Administrador

b) Dueño

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares

9. Objetivo de creación

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

10. El nivel de ingreso promedio mensual es:

a) De s/. 52500 a 955000

b) Hasta s/. 52500

c) Más de s/. 955000

11. Su tipo de empresa es:

a) E.I.R.L.

b) S.A.A.

c) S.A.C.

d) Persona natural

1.3. REFERENTE A LA VARIABLE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

12. ¿Establece objetivos y metas en la organización?

- a) Si, al inicio de cada mes
- b) De vez en cuando

13. ¿Cómo mejora el rendimiento de su empresa con la gestión de calidad?

- a) Mayor demanda
- b) Fidelizando a los clientes

14. ¿Su empresa tiene formalmente declarado la misión y visión?

- a) está en proceso de creación
- b) aun no
- c) si desde su creación
- d) definitivamente si

15. ¿Qué tipo de técnicas de gestión de calidad utiliza?

- a) Trabajo en equipo
- b) Atención al cliente
- c) Benchmarking

16. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?

- a) La entrevista individual
- b) La evaluación
- c) Supervisiones
- d) Ninguno

1.4. REFERENTES A LAS CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTION DE CALIDAD

17. ¿Usted da autonomía a sus trabajadores para tomar decisiones?

- a) Solo al personal confiable
- b) Solo al personal responsable

18. ¿Usted brinda apoyo a sus trabajadores?

- a) No es necesario
- b) Solo cuando lo necesitan
- c) Solo a los trabajadores nuevos

19. ¿Usted reconoce el logro que cumple cada trabajador?

- a) Si, cada fin de mes
- b) Solo cuando es necesario
- c) Si, con vales de compra

20. ¿Los trabajadores tienen en claro las tareas que va a realizar?

- a) Si, desde el inicio
- b) Solo las áreas importantes

21. ¿Usted qué tipo de líder se considera ante sus trabajadores?

- a) El que respeta la opinión de los demás
- b) Quien escucha, pero no le da importancia
- c) Quien no pide opiniones
- d) Quien solo escucha y no da el suyo

22. ¿En qué casos usted da la libertad de opinión a sus trabajadores?

- a) Cuando se presenta un problema
- b) Cuando el trabajador está involucrado
- c) Cuando todo está bien
- d) Solo para problemas leves

23. ¿Cómo da a conocer los reglamentos internos del negocio?

- a) Cuando empiezan a trabajar
- b) Se les entrega un documento
- c) Van conociendo en el transcurso del tiempo
- d) No es necesario

24. ¿Tiene usted una comunicación fluida con sus trabajadores?

- a) Si, una buena comunicación
- b) Solo cuando es necesario.

25. ¿Cómo valora usted los altos niveles de desempeño?

- a) Con incentivos
- b) Con vales de consumo

26. ¿Cuánto tiempo capacita usted a los nuevos trabajadores

- a) 7 días
- b) 15 días
- c) 1 mes
- d) No los capacito

Anexo 5. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN EL RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL) EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS HUARAZ, 2019.

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

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

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES EN ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL), HUARAZ - 2019

Yo, LIANA MEDRANO COCHA.....identificado con DNI N° 48589830, acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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


Liana Medrano Cocha
GERENTE GENERAL
HATUN WASI SRL
RUC. 20530784437

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES EN ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL), HUARAZ - 2019

Yo Alexander Reyes Castillo identificado con DNI N° 91534172 acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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

Real Hotel Huascarán

Lic. Alexander Reyes Castillo
ADMINISTRADOR

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES EN ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL), HUARAZ - 2019

Yo Alexander Reyes Castillo identificado con DNI N° 91534172 acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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

Real Hotel Huascarán

Lic. Alexander Reyes Castillo
ADMINISTRADOR

Anexo 6. Figuras

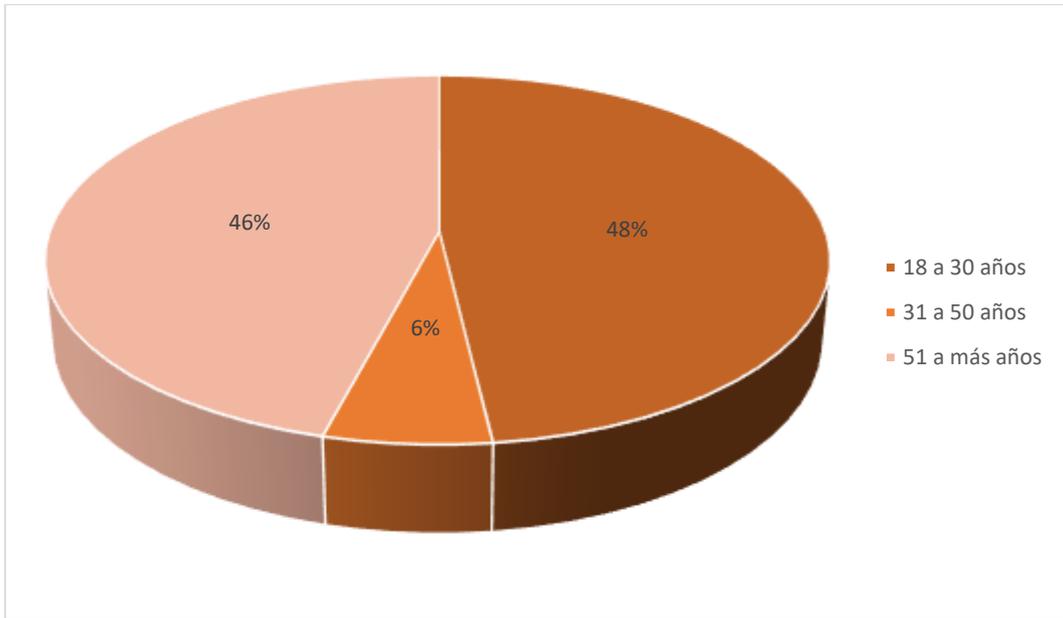


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

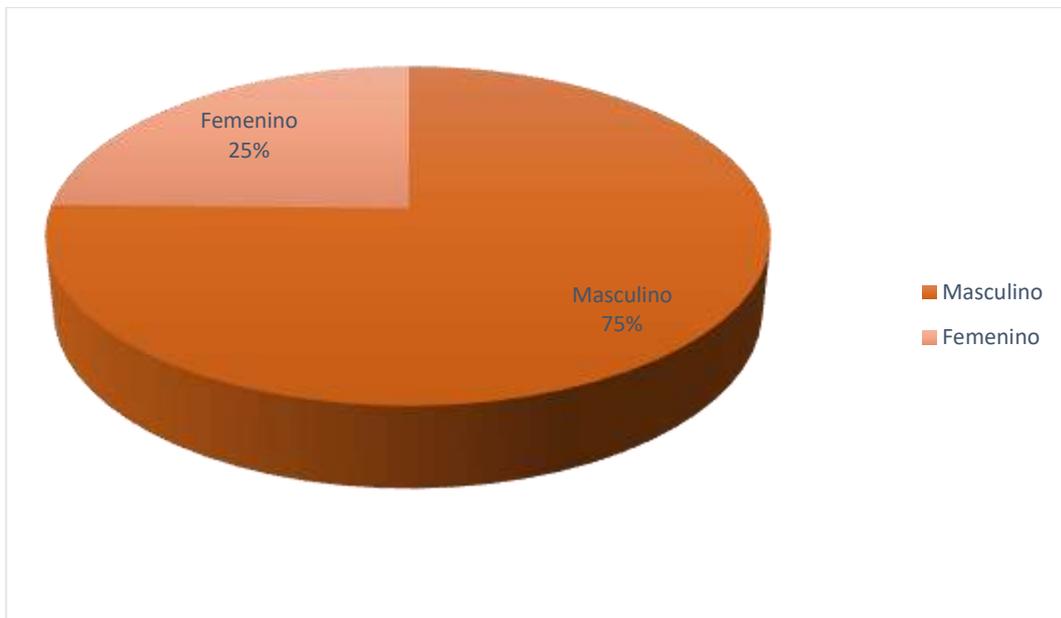


Figura 2. Genero del representante

Fuente: Tabla 1

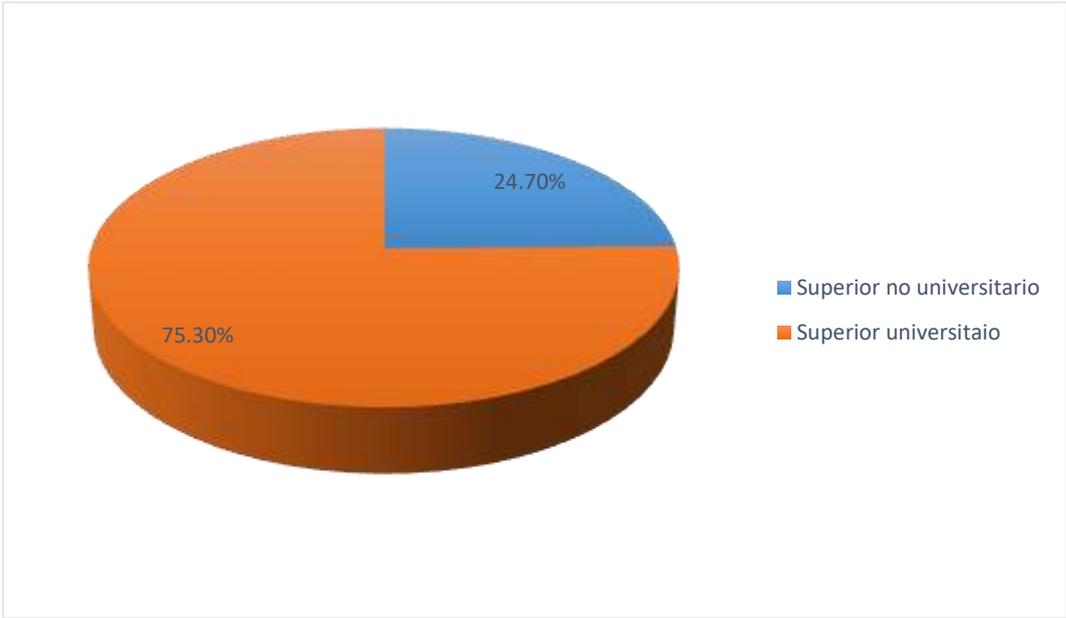


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

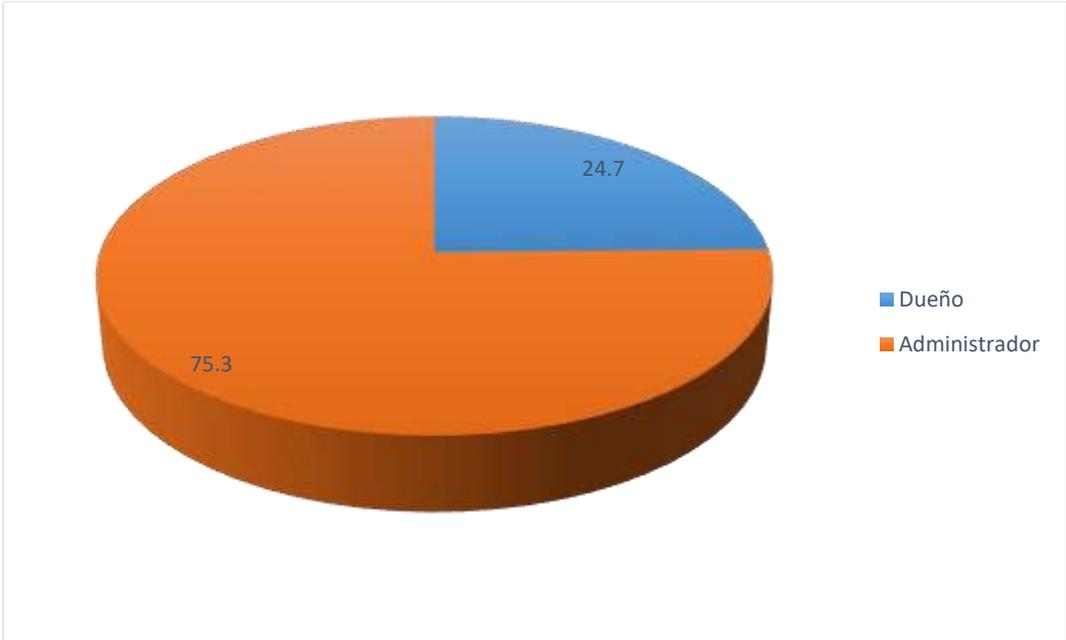


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

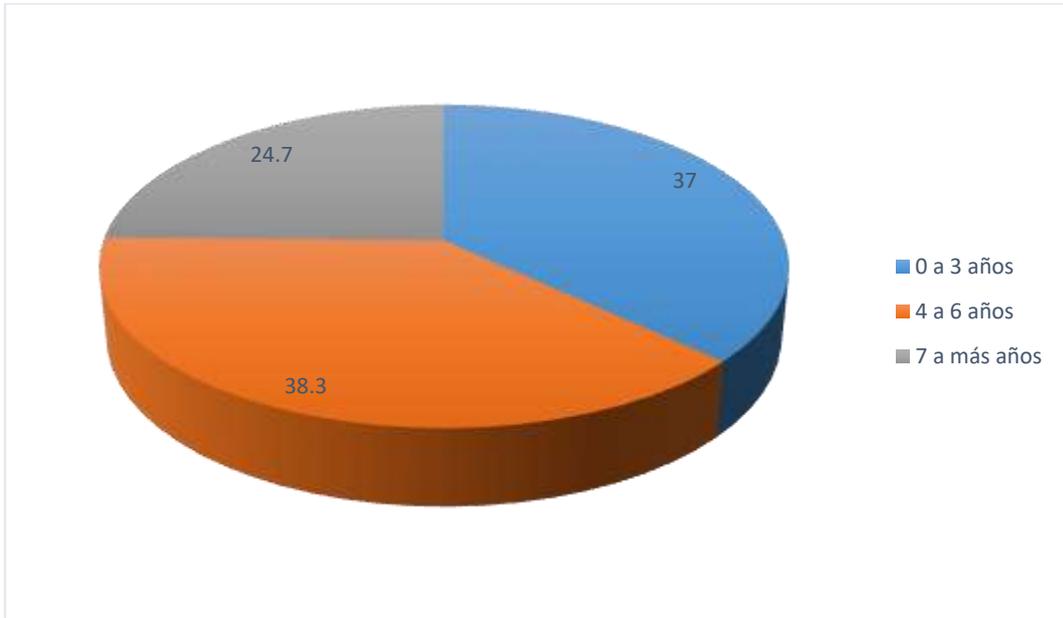


Figura 5. Tiempo que desempeña

Fuente: Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.

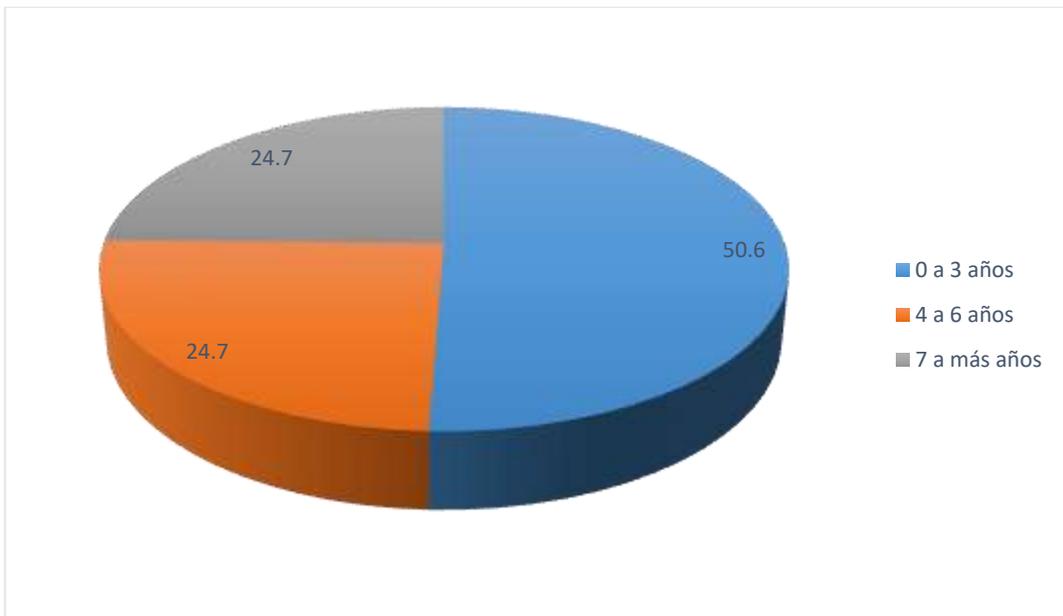


Figura 6. Permanencia en el rubro

Fuente: Tabla 2

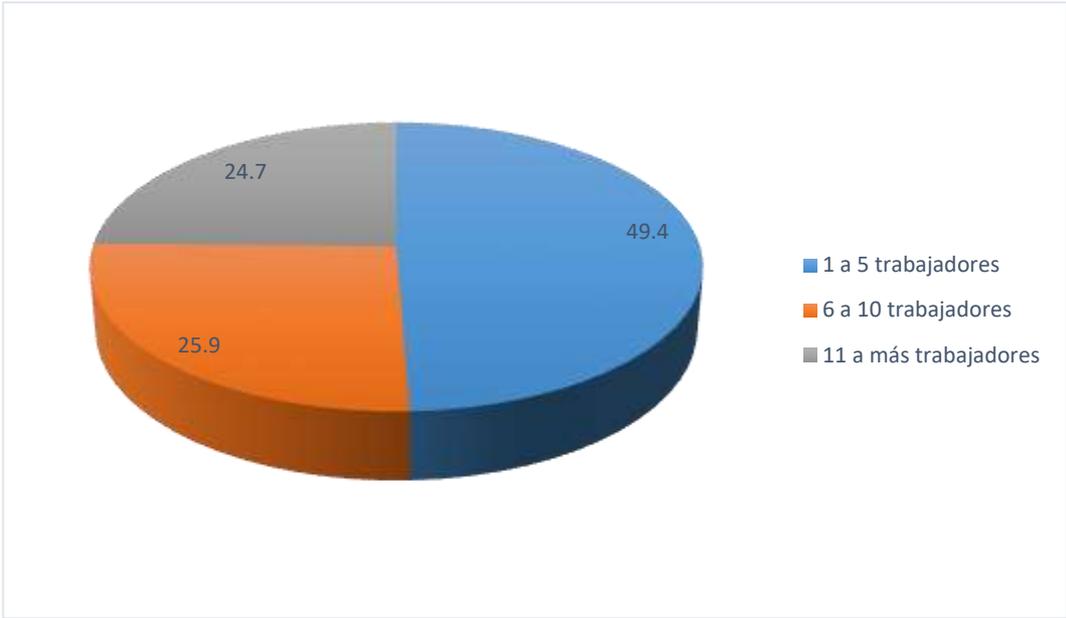


Figura 7. Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

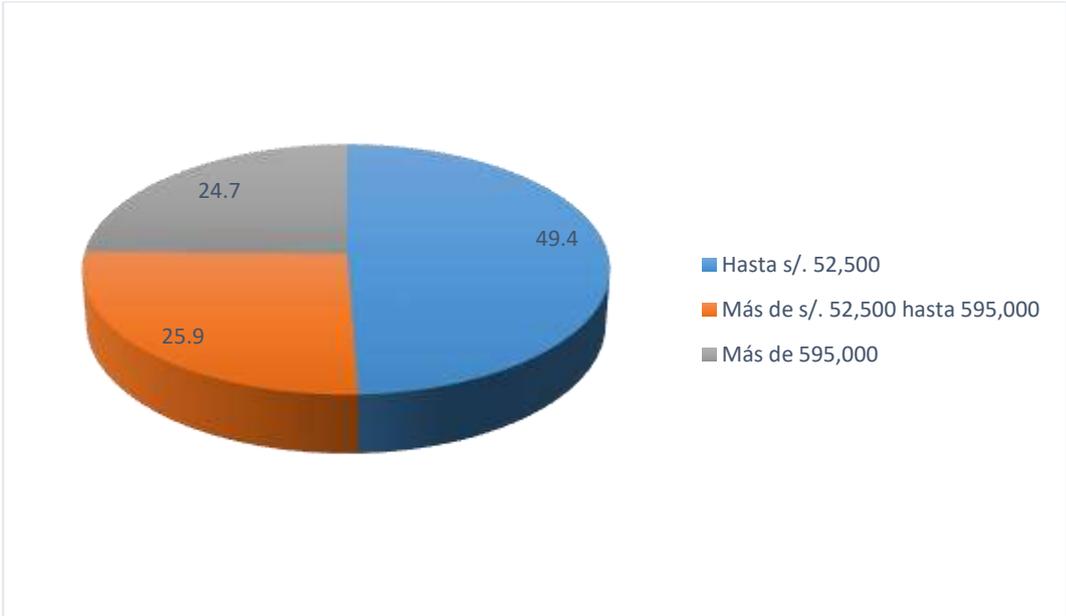


Figura 8. Ingreso mensual promedio
Fuente: Tabla 2

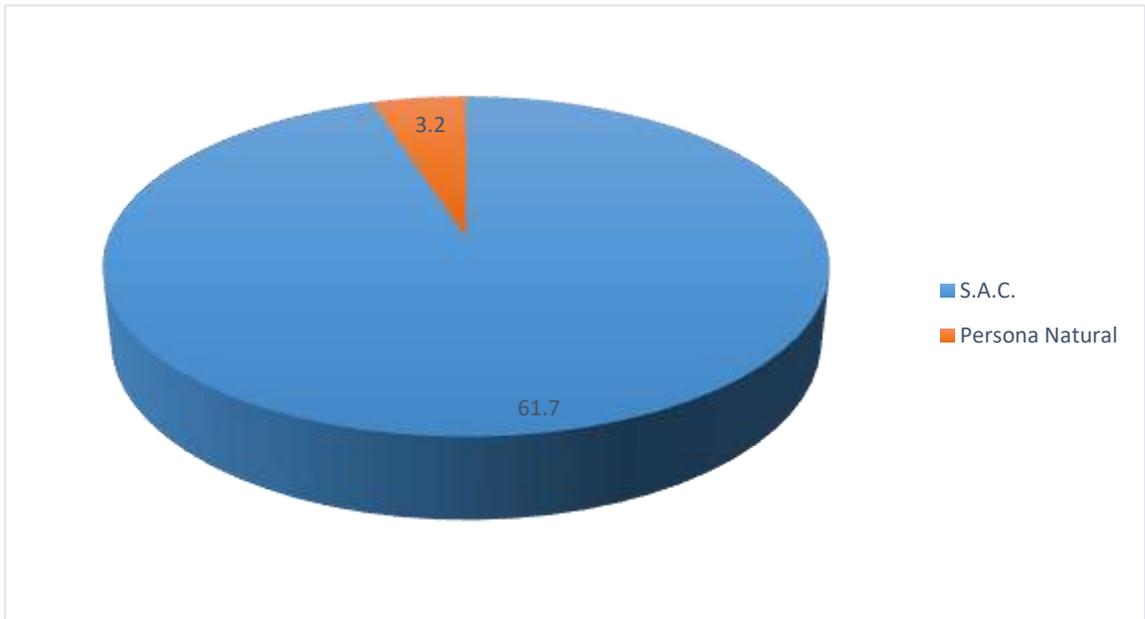


Figura 9. Tipo de empresa
Fuente: Tabla 2

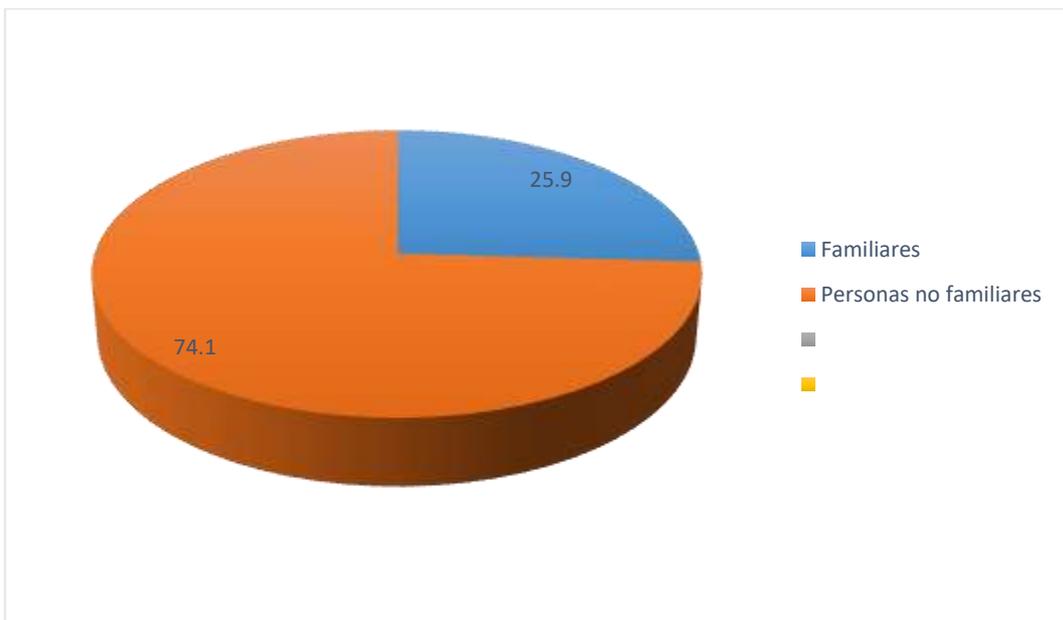


Figura 10. Personas que trabajan
Fuente: Tabla 2

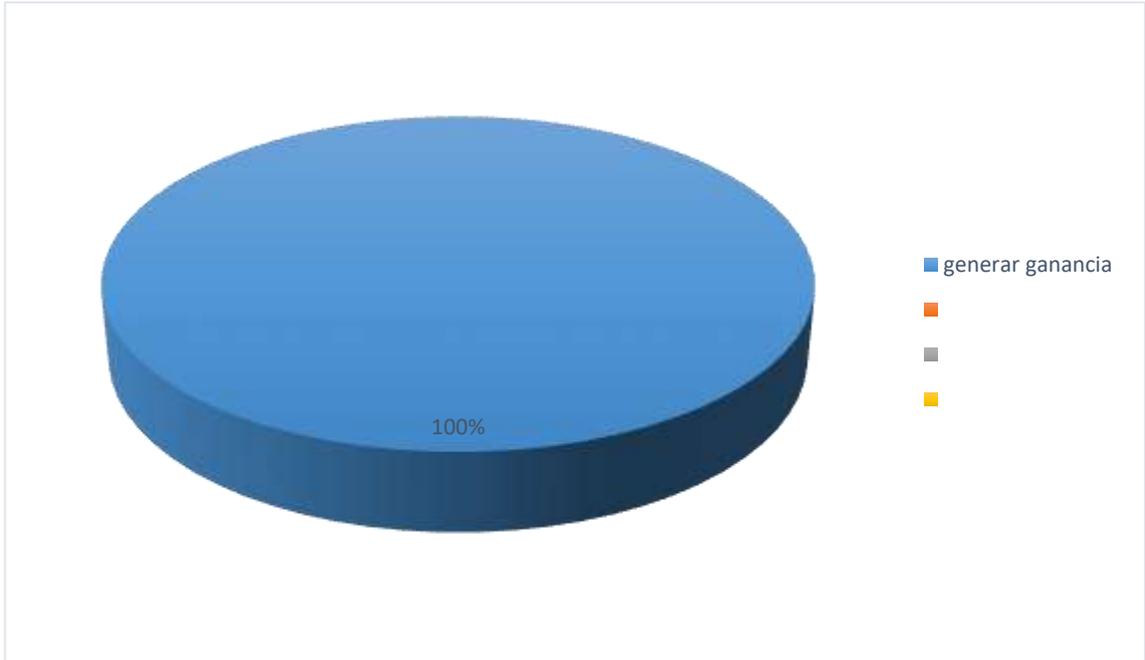


Figura 11. Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

Características del clima laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) Huaraz, 2019.

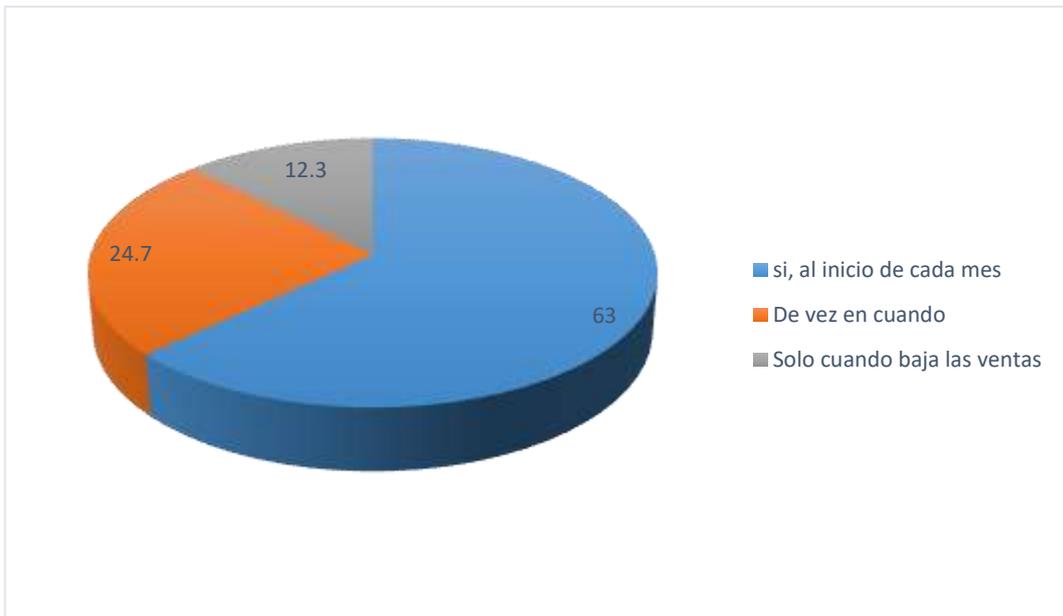


Figura 12. Objetivos y metas

Fuente: Tabla 3

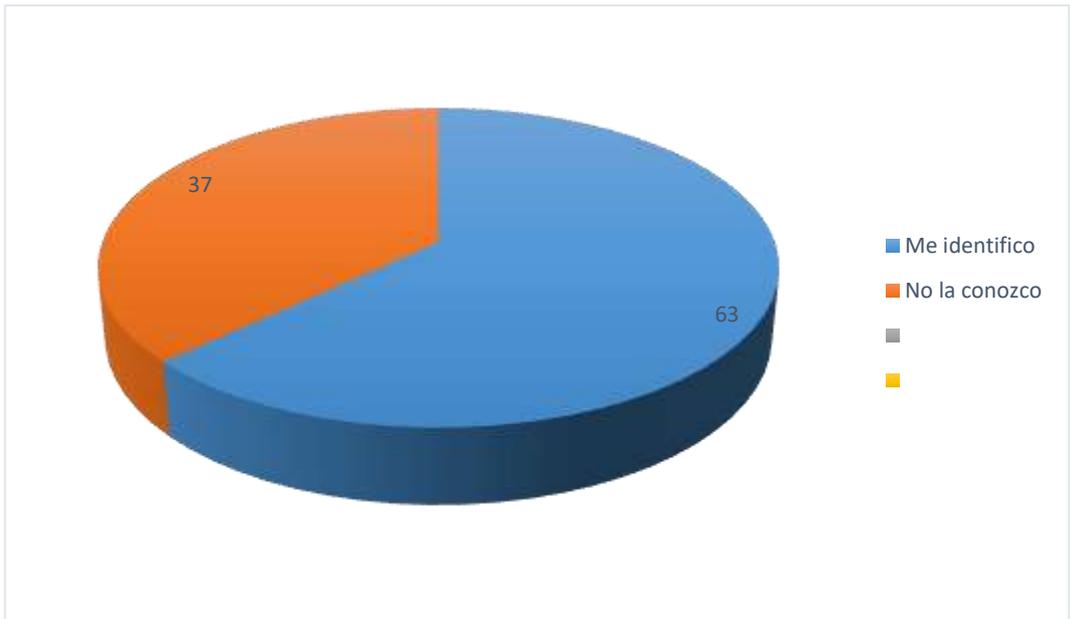


Figura 13. Misión y visión de la organización
 Fuente: Tabla 3

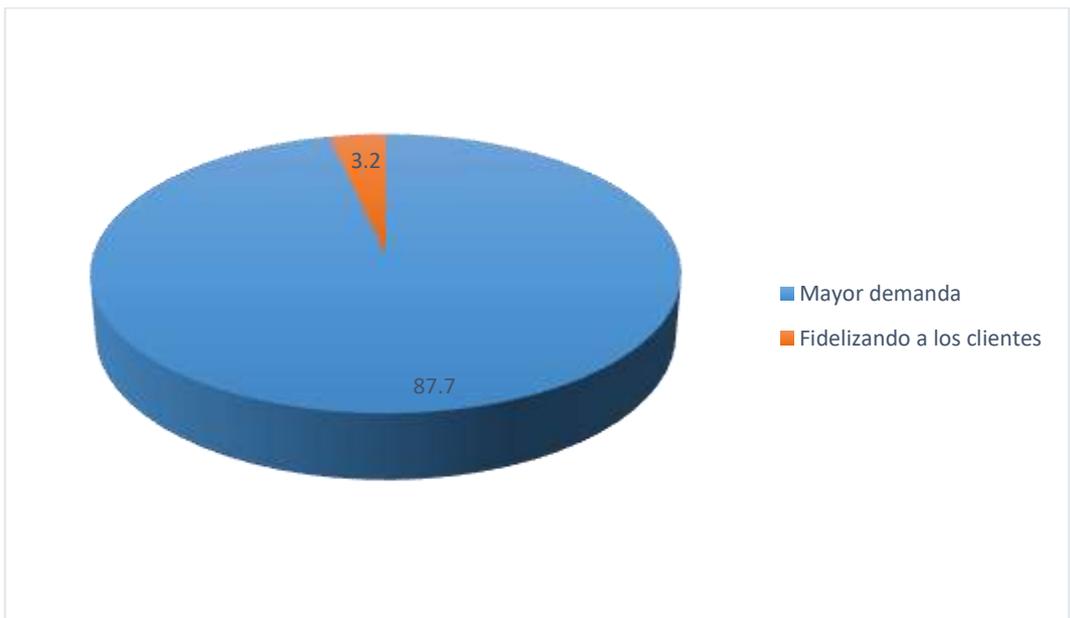


Figura 14. Mejora del rendimiento
 Fuente: Tabla 3

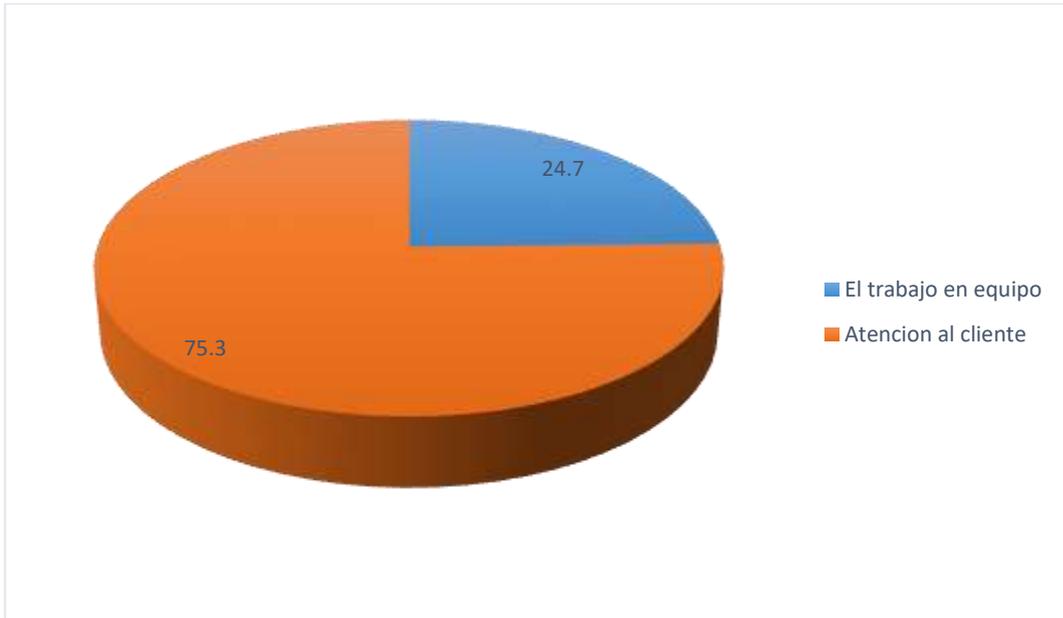


Figura 15. Técnicas de gestión
Fuente: Tabla 3

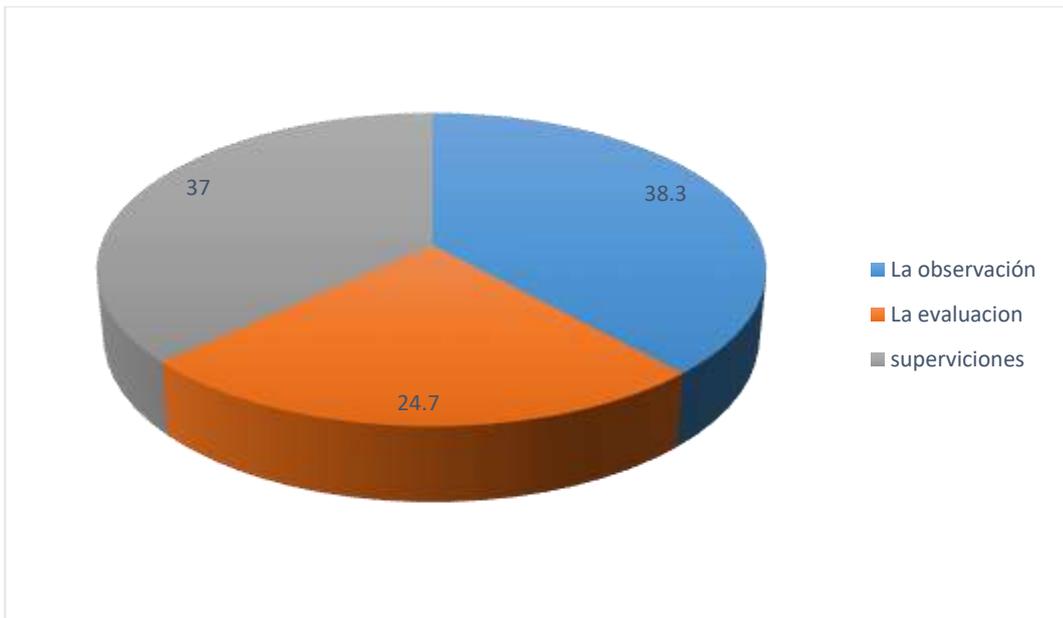


Figura 16. Técnicas para medir el rendimiento
Fuente: Tabla 3

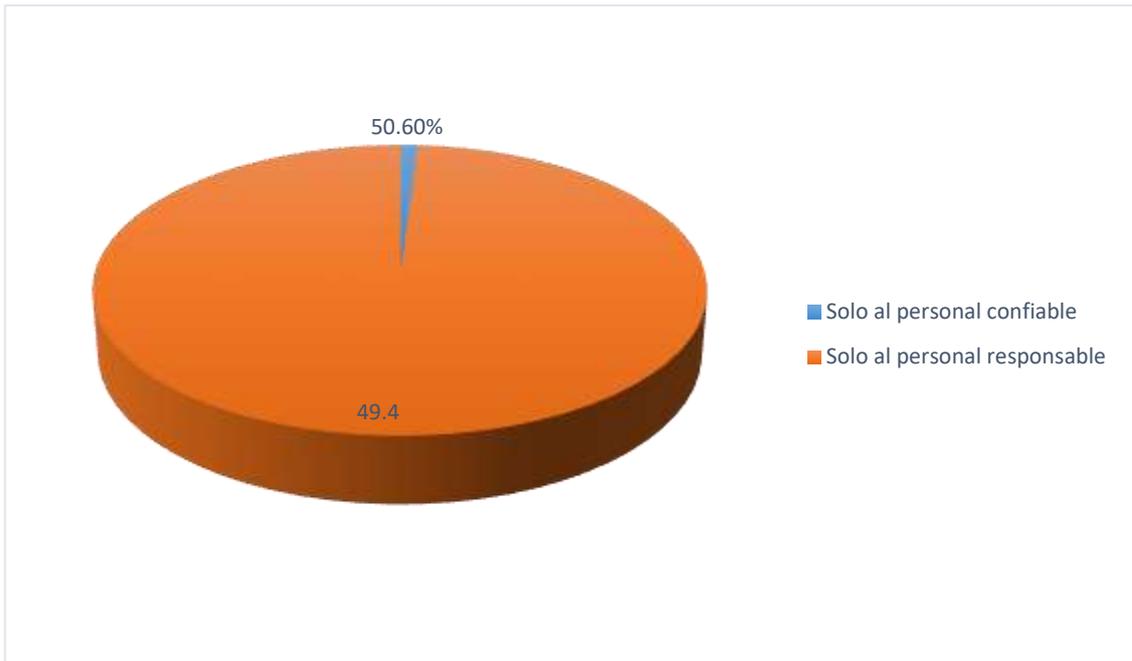


Figura 17. Autonomía a los trabajadores
Fuente: Tabla 3

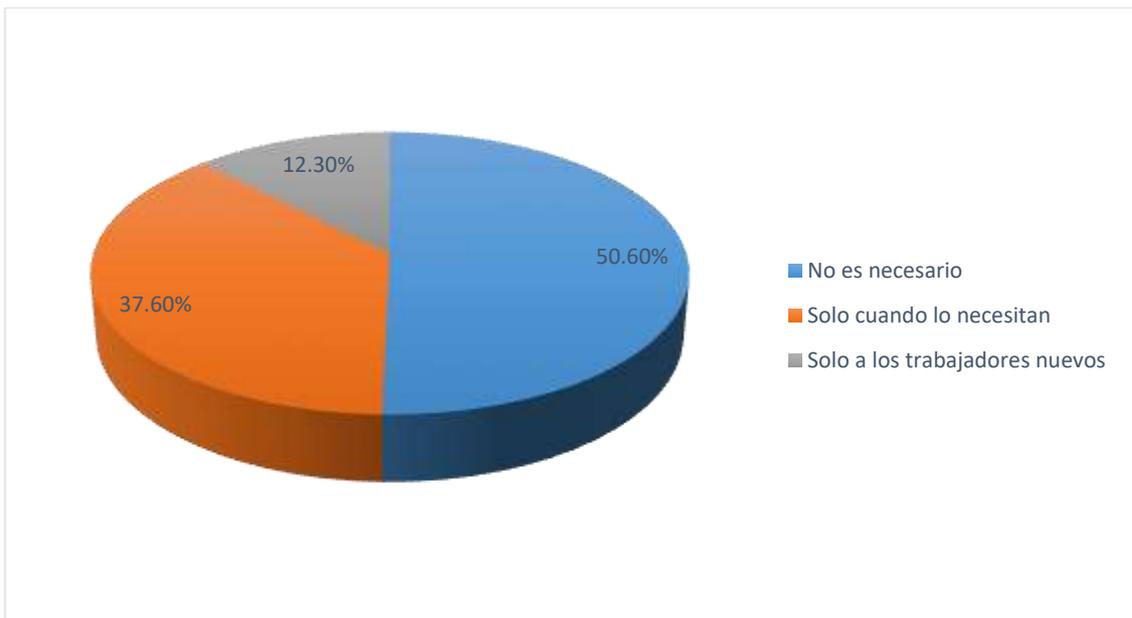


Figura 18. Apoyo a los trabajadores
Fuente: Tabla 3

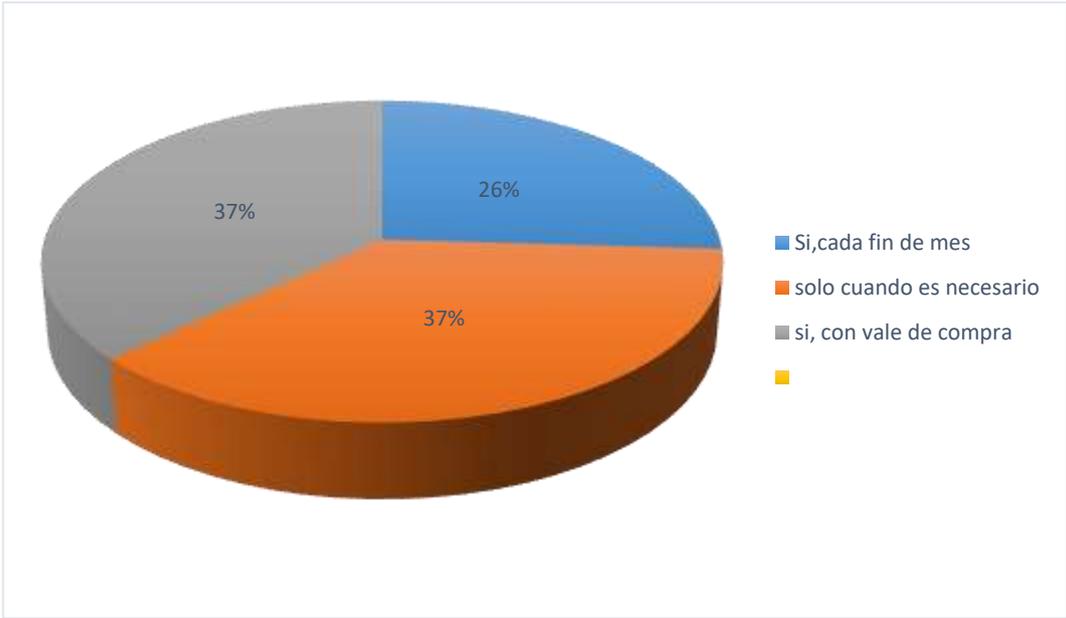


Figura 19. Logro de cada trabajador
Fuente: Tabla 3

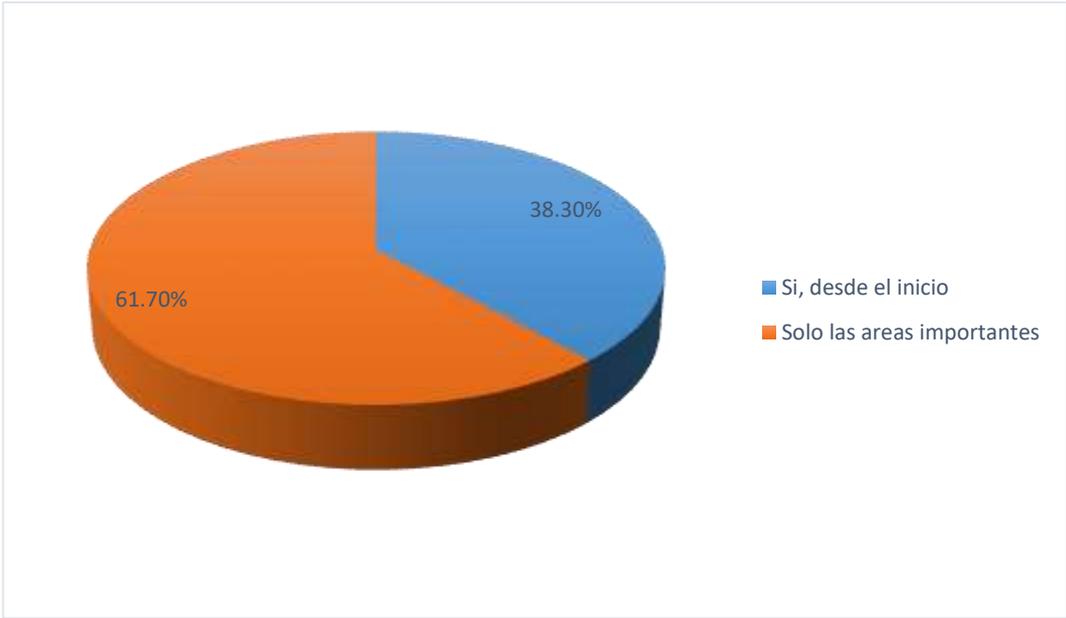


Figura 20. Tareas claras
Fuente: Tabla 3

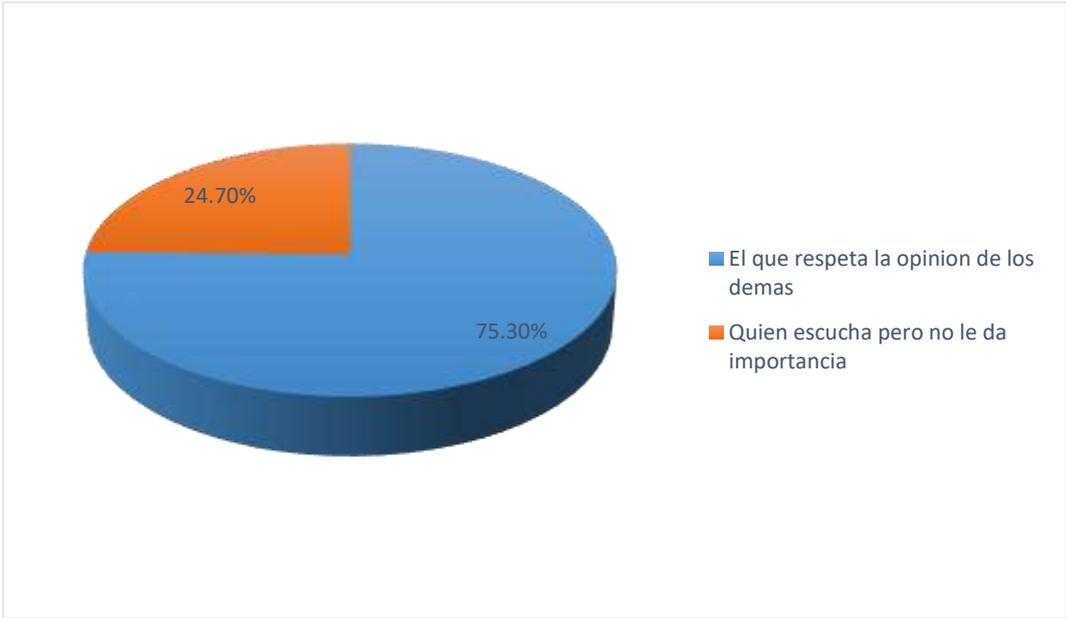


Figura 21. Tipo de líder
Fuente: Tabla 3

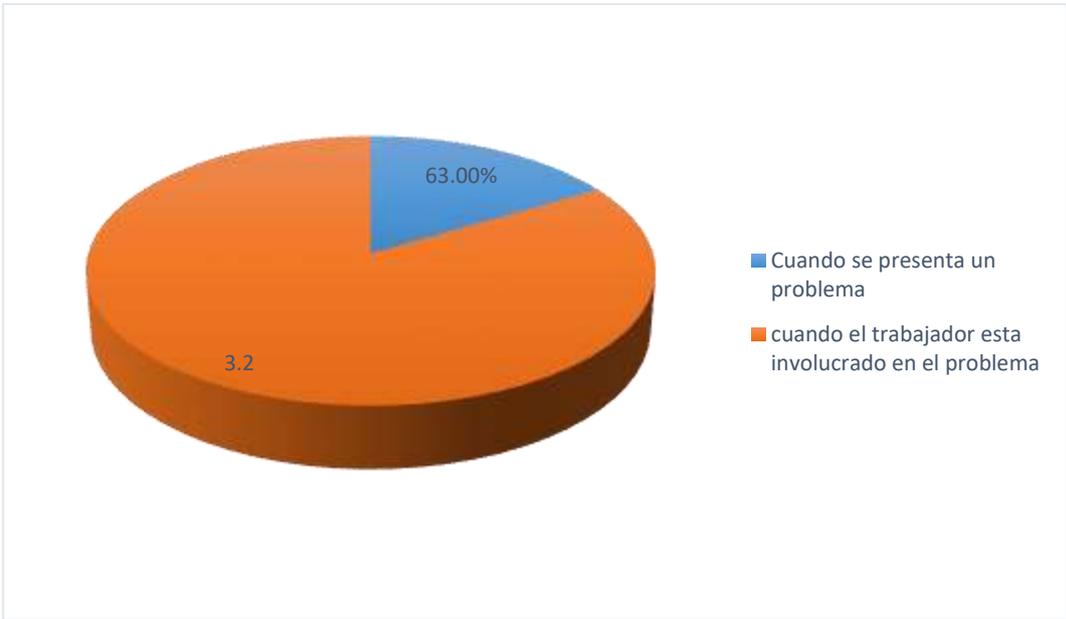


Figura 22. Libertad de opinión
Fuente: Tabla 3



Figura 23. Reglamentos internos
Fuente: Tabla 3

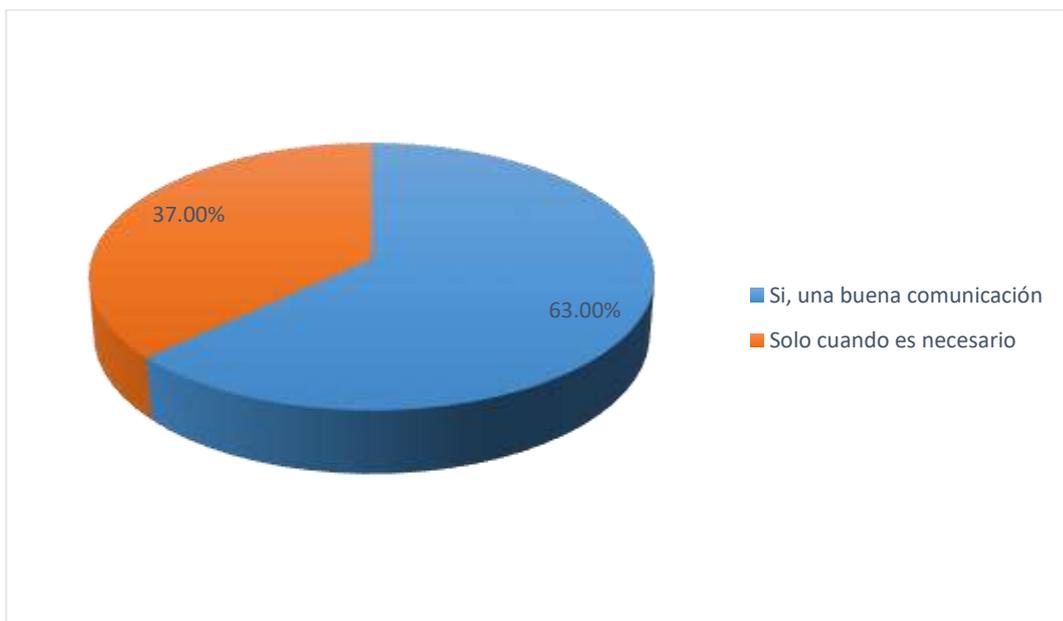


Figura 24. Comunicación fluida con los trabajadores
Fuente: Tabla 3

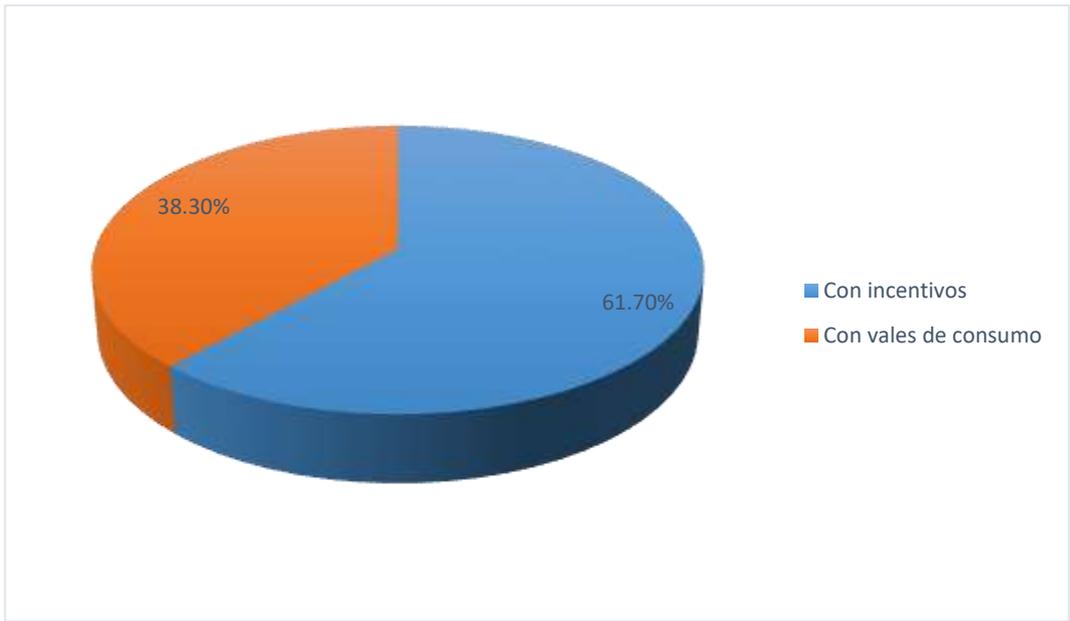


Figura 25. Valoración del desempeño
Fuente: Tabla 3

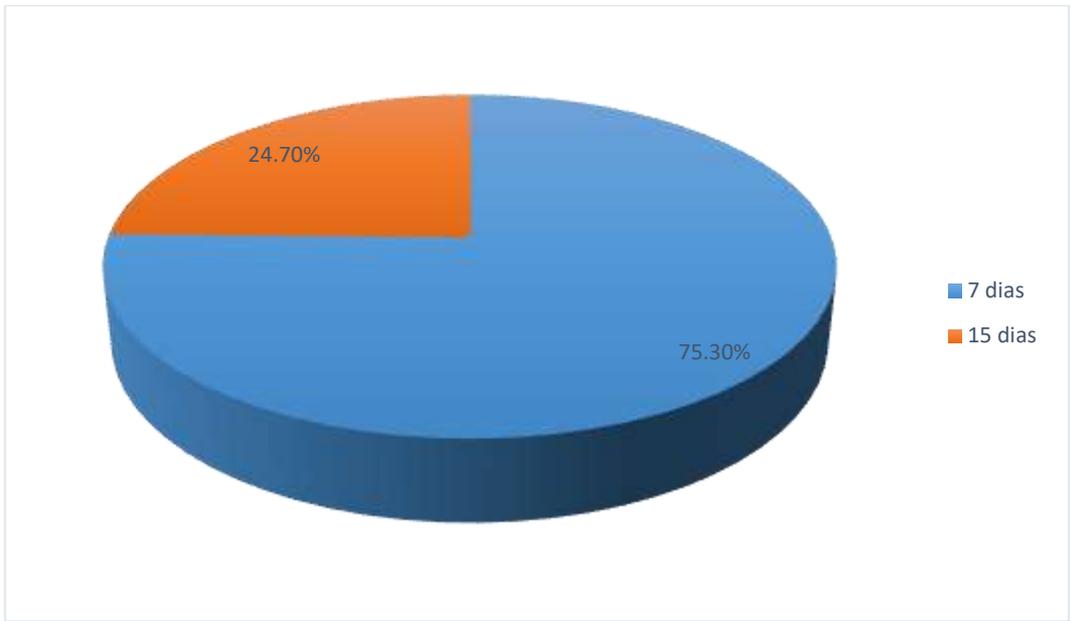


Figura 26. Tiempo de capacitación
Fuente: Tabla 3