



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO
HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS
CORTAS HUARAZ - 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHELLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

VERDE DOMINGUEZ, VIOLETA

ORCID: 0000-0001- 9656-0624

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

HUARAZ – PERÚ

2021

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Verde Domínguez, Violeta

ORCID: 0000-0001-9656-0624

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables Financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Azabache Arquinio Carmen Rosa
Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza César Hernán
Miembro

Mgtr. Lazaro Diaz Juan Reneé
Miembro

Mg. Escobedo Gálvez José Fernando
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

En primer lugar, a agradecer a nuestro Dios por darnos la vida, salud, y por darnos esa fuerza voluntad, paciencia día a día para seguir adelante.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH Filial Huaraz, por haberme brindado la oportunidad de ser un profesional. A los representantes de las MYPES, por permitir realizar mi investigación.

Dedicatoria

A mi padre, por ser la persona más especial en mi vida. Su imagen estará viva en mí. En el lugar donde este ilumine mi camino.

5. Resumen y abstract

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las principales características del proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz – 2018; el enunciado de problema es. ¿Cuáles son las principales características del proceso administrativo como herramienta de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas ciudad de Huaraz 2018?; aplicando una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental - transversal, con una población de 95 representantes de los hospedajes de la ciudad de Huaraz, la muestra fue censal de (95 representantes); la técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario con 27 preguntas; los principales resultados son: el 71.6% de los representantes son masculinos, y el 50.5% son dueños de las MYPES, y el 70.5% tienen de 6 años a más de permanencia en el negocio, y el 60% de las MYPES tienen de 6 a 8 trabajadores, el 69.5% de los clientes son la razón de su empresa, el 80% si son eficientes para realizar sus actividades, el 78.9% de los representantes si contaron con una estrategia hacia sus competidores, y el 95% de sus colaboradores fueron retroalimentados y realizaron la corrección adecuada y mejora oportuna de las MYPES. Se concluye que la mayoría de las MYPES utilizan estrategias y planifican sus actividades para cumplir sus objetivos utilizando el proceso administrativo.

Palabras clave: calidad, hospedaje, Mype, planificación y proceso.

Abstract

The general objective of this research was to determine the main characteristics of the administrative process as a quality management tool in micro and small companies, category of accommodation activities for short stays in the city of Huaraz - 2018; with a problem statement What are the main characteristics of the administrative process as a quality management tool in Micro and Small Businesses, category Short Stay Accommodation Activities city of Huaraz 2018 ?; applying a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, of transsectional or transverse cut, to a population composed of 95 presenters of the lodgings of the city of Huaraz, the sample was census of (95 representatives), the technique was the survey and as an instrument the questionnaire with 27 questions was used and the main results are: 71.6% of the representatives are male, and 50.5% are owners of the MYPES, and 70.5% have been in business for 6 years or more , and 60% of the MYPES have 6 to 8 workers, 69.5% of the clients are the reason for their company, 80% if they are efficient to carry out their activities, 78.9% of the representatives if they had a strategy towards its competitors, and 95% of its collaborators received feedback and made the appropriate correction and timely improvement of the MYPES. It was concluded that most of the MYPES use strategies and plan their activities to meet their objectives using the administrative process.

Keywords: quality, hosting, Mype, planning and process.

6. contenido

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	ix
7. Índice de graficos y tablas.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas y conceptuales	19
2.3. Gestión de calidad	19
III. hipótesis	32
IV. Metodología	33
4.1. El tipo y nivel de investigacion	33
4.2. Diseño de la investigación	33
4.3. Población y muestra.....	33
4.4. Definición y operacionalización de variables.....	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.6. Plan de análisis	36
4.7. Matriz de consistencia	380
4.8. Principios éticos.....	38
V. Resultados.....	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de resultados.....	46
VI. Conclusiones y recomendaciones	55
6.1. Conclusiones	55
Referencias bibliográficas.....	59
anexos	64

7. Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	35
Tabla 2. Matriz de consistencia	37
Tabla 3. Características de los representantes	40
Tabla 4. Características de las Micro y Pequeñas Empresas	41
Tabla 5. Características de la Gestión de Calidad	42
Tabla 6. Características del proceso Administrativo	43

Índice de figuras

Figura 1. Género de los representantes	72
Figura 2. Cargo que desempeña los representantes	72
Figura 3.. Tiempo de permanencia en la empresa	73
Figura 4.. Tiempo de permanencia en el rubro	73
Figura 5.Número de trabajadores.....	74
Figura 6.Personas que laboran en la empresa	74
Figura 7.Tipo de constitución de la empresa	75
Figura 8.Los clientes internos, externos son razón de su empresa	75
Figura 9. Formación y la Mejora de conocimientos del personal son una posibilidad de cambio.....	76
Figura 10.La toma de decisiones mide resultados de los procesos y evalúa los procedimientos.....	76
Figura 11.Sus colaboradores son eficientes.....	77
Figura 12.. Los objetivos son los fines para encaminar las actividades a corto y largo plazo	77
Figura 13.Usted determina las metas y planes de su empresa	78
Figura 14.Es importante contar con una estrategia que les ayuden a diferenciar de sus competidores	78
Figura 15.Sus colaboradores tienen conocimiento de las metas para cumplir su objetivo de la empresa	79

Figura 16. Sus colaboradores son libres de hacer sus actividades con eficiencia	79
Figura 17. Es libre de tomar sus decisiones al realizar sus trabajos	80
Figura 18. Considera que las coordinaciones de actividades con anterioridad resultan esenciales para lograr metas.....	80
Figura 19. Cuenta con todo el recurso para cumplir la visión de su organización	81
Figura 20. Cómo gerente conduce y orienta a sus colaboradores para realizar sus actividades	81
Figura 21. Cómo gerente tiene buena comunicación y excelente integridad con sus colaboradores	82
Figura 22. Cómo gerente impulsa a sus colaboradores con una motivación	82
Figura 23. Cómo gerente tiene la capacidad para liderar en su organización	83
Figura 24. Cómo gerente compara resultados con respecto a las metas y objetivos establecidos	83
Figura 25. Cómo gerente analiza los resultados obtenidos de los planes que realiza la empresa	84
Figura 26. Ejecuta procedimientos para una mejora continua de su empresa	84
Figura 27. En su organización retroalimenta a sus colaboradores para su corrección oportuna	85

I. INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es muy importante para que todas las micros y pequeñas empresas sean competitivas, en el entorno donde interactúan, el proceso administrativo y la gestión de calidad se ha convertido en uno de los factores de crecimiento y desarrollo, porque sin ello cualquier empresa estaría a su posterior fracaso o desaparición. El proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las MYPES, su papel resulta cada vez más relevante para su desarrollo, posicionamiento estable y un desempeño eficaz. (Gonzales, 2015).

El interés en el tema obedece que el proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en la ciudad de Huaraz, Ancash con una población extensa se encontraron alojamientos que desarrollan dicha actividad: formados como micros y pequeñas empresas; sin embargo, la mayoría de estas tienen problemas que involucran a la gestión de calidad, con poca mejora de implementación en el proceso administrativo, ya que es el elemento clave para el desarrollo de las organizaciones es por eso que se realizó la investigación en las MYPES, se aplicó técnicas modernizadas en administración como estrategias, innovaciones, tecnologías y entre ellos las etapas del proceso administrativo para asegurar la mejora continua y aplicar en el lineamiento de sus actividades empresariales, y en la búsqueda de la competitividad para asegurar su estabilidad en el mercado como generador de servicio de alojamiento para los usuarios locales, nacionales e internacionales, especialmente con turistas extranjeros y satisfacer la necesidad de los clientes. (Hernández, Barrios, y Martínez, 2018) Los administradores son los responsables de planificar, organizar y guiar las actividades en las empresas, los

cuales conllevan cuatro funcionalidades que componen lo cual conocemos como proceso administrativo. Se denomina proceso administrativo porque en las empresas sistematiza una secuencia de ocupaciones relevantes para el logro de los objetivos en primer lugar estos se fijan, luego se delimitan los recursos necesarios coordinan las ocupaciones y al final se verifica el cumplimiento de las metas (Blande, 2016)

Según Organización de las naciones Unidas (2018) las micro y pequeñas empresas (MYPES), son la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo, de la misma manera desempeña el papel fundamental en los países desarrollados, estas empresas representan un 90% de todas de las empresas, las cuales generan entre 60% y 70% de empleos a nivel mundial, que son los responsables de la mitad del Producto Bruto Interno (PBI) a nivel global.

Por lo expuesto líneas arriba, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del proceso administrativo como herramienta de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento de estancias cortas Huaraz, 2018? Para dar respuesta al problema, el objetivo general es: Determinar las principales características del proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. Para llevar a cabo el objetivo general de la investigación, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. Determinar las principales características de las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para

estancias cortas Huaraz, 2018. Identificar las principales características del proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento de estancias cortas Huaraz, 2018.

La presente investigación denominado el proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividad de alojamiento para estancias cortas, tiene como finalidad dar a conocer a todas las empresas sobre las principales características del proceso administrativo en la gestión de calidad ya que es muy importante para que las micros y pequeñas empresas sean sensatas de la importancia del uso del proceso administrativo y la gestión de calidad aplicando nuevas estrategias y técnicas modernas lo cual trae consigo mayor participación del administrador y/o gerente y sus colaboradores de la empresa. Así mismo la investigación servirá como base para que se pueda continuar, contribuir y generar nuevas investigaciones relacionados al proceso administrativo y a la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas. Huaraz.

Con respecto a la metodología, la presente investigación fue de tipo cuantitativo, porque los datos recolectado fueron representados mediante números, para su análisis a través del método estadístico; el nivel de la investigación fue descriptivo porque se fundamentó la descripción de la variable: el diseño no experimental – transversal; porque los datos fueron recolectados en un tiempo único; La población estuvo conformada por 95 gerentes de las MYPES las cuales cuentan con licencia de funcionamiento autorizados por

la municipalidad distrital de Huaraz, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz. 2018, y la muestra fue censal con (95 representantes), como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Así mismo como estudiante en el cumplimiento del proyecto de investigación cumplimos con los principios éticos respetando las creencias, culturas y libertad y el individualismo y valoración a las personas que nos proporcionaran información manteniendo una confidencialidad, en la búsqueda del bien común que beneficiaran a los grupos empresariales y nuevos emprendedores facilitando información en temas de proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, y por lo general brindando aspectos teóricos sobre nuestro proyecto.

Los principales resultados son: El 71.6% son de género masculinos, el 50.5% son dueños de las MYPES, y el 70.5% tienen de 6 años a más de permanencia en el negocio, el 60% de las MYPES tienen de 6 a 8 trabajadores, el 69.5% los clientes son la razón de su empresa, y el 80% son eficientes para realizar sus actividades, el 78.9% que, si son importantes contar con una estrategia, y el 95% de sus colaboradores son retroalimentados para una corrección adecuada y mejora oportuna; la investigación concluye que la mayoría de las MYPES utilizaron las estrategias y planifican sus actividades para cumplir sus objetivos siempre solucionando los problemas y falencias así mismo fueron verificadas a tiempo y superadas en su momento, por otro lado los clientes de los hospedajes tanto internos como externos son la razón de su existir, así mismo la formación y mejora de conocimientos de su personal que son la posibilidad de cambio y en cuanto a

la toma de decisiones en hechos si midió los resultados de los procesos y evaluó los procedimientos en lo que concierne sus colaboradores si son eficientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Abraham, Padilla, Téllez y Castillo (2020) en su investigación titulada “*Proceso Administrativo de le empresa familiar Modas Rosibel en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019*”, tuvo como objetivo general: analizar el proceso administrativo de la empresa familiar Modas Rosibel ubicado en la ciudad de Darío, para proponer estrategias de mejora del proceso administrativo. El universo de estudio de esta investigación es la empresa familiar Modas Rosibel que cuenta con 12 trabajadores, se estudiaron los procesos realizados por los operarios, procesos administrativos y cualquier característica que influye en el funcionamiento interno de la empresa. La metodología utilizada fue de tipo muestreo no probabilístico, en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, se entrevistaron a la gerente, familiares y colaboradores. los resultados obtenidos fueron; el compromiso familiar, la idea provino de una necesidad familiar, donde Rosibel recibió ayuda de familiares desde el comienzo hasta la actualidad, por lo que para ella sus familiares es su prioridad cuidarse mutuamente y velar por el bienestar de la empresa por la cual han trabajado durante tantos años y es su fuente de ingresos. En cuanto a la sucesión familiar, muy poco se ha hablado de la sucesión del negocio, aunque todo los familiares involucrados aportan y velan por el bienestar de Modas Rosibel, la propietaria es quien está en la cabeza, por tanto sus hermanos no toman decisiones en la empresa, en cuanto a su esposo e hijos que tienen puesto importantes en la empresa tratan de persuadirla en algunos asuntos de la empresa como la contabilidad y mercadotecnia, pero no en la dirección de esta empresa; quizás

porque no esperan alguna responsabilidad administrativa por el momento. Los conflictos emocionales; las emociones son fundamentales en la comunicación, coordinación de tareas toma de decisiones o en la solución de problemas. Los objetivos, políticas, programas y presupuestos de la empresa; en la empresa Rosibel la falta de establecimiento de misión, visión, objetivos a corto y largo plazo lo que genera distintas opciones a cerca de los objetivos a alcanzar. En conclusión, actualmente el proceso administrativo de la empresa familiar Rosibel, tiene la debilidad porque no se implementaron las funciones de áreas de trabajo y se utilizan métodos de trabajo rústico esto es una debilidad que posee la empresa, las principales dificultades que afectan son las falta de un buen asesoramiento para el avance de mejorar el negocio familiar la propietaria tiene cierta rigidez y prefiere mantener la misma forma de trabajo por lo cual no ha buscado asesoramiento externo para a mejorar el proceso administrativo, la empresa por no tener seguridad laboral puede tener problemas legales que es una obligación del empresario mantener la seguridad de los trabajadores.

Barrera (2018) en su trabajo *“Análisis del proceso administrativo de la empresa construservicio ubicado en el municipio de Jutiapa”* su principal objetivo fue determinar la situación actual del proceso administrativo en la empresa Construservicio el análisis fue del proceso administrativo, se desarrolló un estudio comparativo con las demás empresas del mismo sector. El método utilizado es el sujeto que es el propietario de la empresa y a sus 26 colaboradores, los instrumentos utilizados son, el cuestionario elaborado con una serie de preguntas abiertas con 51 preguntas y la guía de observación, donde se utilizó un censo. Análisis de resultado con fundamento en los resultados y hallazgos investigativos,

es posible considerar que en tal unidad económica seleccionada como objeto fundamental en este estudio, no se cumple el proceso administrativo, en virtud de la aplicación de procesos empíricos y el empleo de experiencias individuales, que limita el accionar de la empresa, por lo que es procedente recomendar que opten por establecer de forma correcta los diferentes elementos de la planeación como: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, además que los mismos se den a conocer a los colaboradores, a fin de tener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización y comprometidos con la misma en la consecución de los objetivos organizacionales.

Chagnay (2017) en su trabajo de investigación “*Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Dono Constructores CIA. LTDA. Periodo junio 2016-junio 2017*”. Se realizó con el propósito de efectuar un análisis situacional de los procesos administrativos que se manejan en la empresa y con la información recolectada proponer acciones correctivas para mejorar la gestión de la misma. Tuvo como objetivo general determinar los procesos administrativos que contribuyen en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA, Periodo junio 2016- junio 2017. La metodología utilizada fue: el tipo de investigación descriptiva porque intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de la variable, diseño no experimental se ejecuta sin manipular las variables, solo se observa los fenómenos tal como se da en su contexto natural, su población está conformado por 52 personas los datos proporcionados por los gerentes, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. En conclusión en la etapa de la planificación a pesar de que exista planes de

acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen las herramientas utilizadas no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de organización, el 65% del personal operativo mencionan que la organización no es muy buena debido a que los colaboradores no poseen manuales y planes de funciones en lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades, en la etapa dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo mencionan que la comunicación es buena debido a que no siempre están informados, en la etapa de control el 27% del personal desempeño personal debido a que se desconoce las cuales son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeña, todo esto genera que el proceso administrativo no sea el correcto. Con lo expuesto que mediante la revisión de los procesos administrativos se eleva la gestión de calidad, por esta razón si no se toma las medidas correctivas con respecto a la administración, podría tener pérdida de recursos económicos, humanos y materiales, lo que ocasiona el decrecimiento en la utilidad de la empresa antes mencionada.

Flores (2016) en su investigación “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega, 2010-2013. Maestría en tesis Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*”. Tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos básicos R.L, durante el periodo. El proyecto de investigación se realizó con el objetivo de realizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos básicos R.L, durante el periodo 2020. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos que les permita administrar de manera eficiente productiva

del lugar El proceso administrativo se conceptualiza mediante funciones mediante el proceso administrativo en gestión donde su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del proceso administrativo y gestión empresarial, su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010-2011, con un enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando diversos métodos empíricos y teóricos, con un universo de 15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, se emplearon los instrumentos de revisión documental, observación directa y entrevista. Los resultados se midieron con las variables en estudio. En conclusión, tales como se determina el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa, se llevó acabo de una forma parcial ya que no se realizó un buen funcionamiento esto se observó de manera limitada por los conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el compromiso de alguno de ellos donde se realizó planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo. Antecedentes nacionales sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente productiva del lugar.

Ulloa (2019) en su tesis “*Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas de ropa en general del mercado central del distrito de Trujillo, 2018*”, Su objetivo principal fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa general del mercado central del distrito de Trujillo 2018. La investigación tuvo un diseño no experimental – transversal descriptivo para recoger la información, a una muestra de 17 micro y pequeñas empresas se aplicó el cuestionario de 23 preguntas. Los principales

resultados son: El 70.6% de los representantes tienen entre 18 – 30 años de edad, el 64.7% de los representantes son del género masculino, el 52.9% tienen el cargo de dueño, el 58-8% de las MYPES llevan más de 7 años en el rubro, 64.7% de los objetivos de la empresa generan ganancias, 94.1% conocen el termino de gestión de calidad, el 100% afirma que la gestión de calidad mejora a la rentabilidad de las empresas, 88.2% conoce el termino marketing, el 52.9% afirma que su nivel de ventas ha aumentado gracias al marketing, el 47.1% no usa herramientas de marketing porque no se adaptan a la empresa. En conclusión, un gran sector de estas empresas no aplica la gestión de calidad y el marketing, para mejorar su rentabilidad e incrementar su venta.

Chavesta (2016) en su tesis “*Proceso Administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho*” la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación laboral que existe entre el proceso administrativo y clima laboral en los trabajadores del banco. La investigación está enfocada en la gestión y capacidad que el equipo de trabajo desempeña en la agencia bancaria. La metodología utilizada fue de tipo aplicado, porque analizó la teórica con la realidad, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental la población de estudio abarco 33 colaboradores de la agencia de Interbank de canto grande, la técnica de recolección de datos fue la encuesta en escala de Likert. El resultado final se consiguió al manejo de dato estadísticos en el programa estadístico SPSS versión 23. Se utilizó el alfa de validación de Cronbach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y del instrumento, finalmente la prueba de correlación de Rho Spearman de 0.403 con un nivel de significado de 0.020, concluyendo que existe la

relación de proceso administrativo en un 78.8% en cuanto al clima laboral en un 87.9% es bueno. Atraves de ello se concluye que existe ciertos indicadores dentro de la investigación el cual profundiza y detallan ciertos errores que se pueden presentar en la organización.

Cruz (2016) en sus tesis *“La caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE Rubro Banano Orgánico en Tumbes 2016”*. Su objetivo general de investigación fue determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES, rubro banano orgánico en Tumbes 2016, la metodología fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal, de acuerdo a las dos variables que son la competitividad y gestión de calidad tiene un impacto positivo en la comercialización del Banco Orgánico en la gestión de calidad Tumbes 2016, contando con una población de 81 personas y cuya muestra fue de 40 personas; técnica, encuesta y el instrumento cuestionario con preguntas cerradas del cual fue tabulada y sistematizada para culminar el análisis del resultado en su discusión pudimos concluir que el 58% si tiene conocimiento de ello. Observamos que el 48% de trabajadores atraves de la lluvia de ideas dan solución a sus problemas, así como el 45% aporta para el mejoramiento del crecimiento dentro de la gestión y el 33% es para el mejoramiento de infraestructura y el 23% mejoramiento de producción utilizada. Por lo que se concluye que es importante tener presente los factores de competitividad para así lograr una buena gestión de calidad. En conclusión, uno de los factores competitivos en las MYPES es la innovación el cual arroja con mayor el 58% lo cual indica que tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo, las empresas se hacen competitivas al cumplir

sus requisitos fundamentales: El primero mejorar sus productos y su eficiencia productiva; y el segundo están inmersos a las siguientes: Infraestructura arroja un 48% cada 2 a 4 años las empresas actualizan sus infraestructuras y su mantenimiento a cada un año de acuerdo al uso de la maquinaria para lograr satisfacer a sus clientes. En lo que concierne a los recursos tecnológicos los trabajadores indican que está de acuerdo con un 33% por otra parte se identificó grandes segmentos de mercado que se debe aprovechar. En conclusión, cuando la calidad se trata de cumplir, con la calidad de atención a los clientes, la calidad de ambiente de trabajo, del medio ambiente, la seguridad de trabajo, usuarios y comunidad en su conjunto. Calidad total abarca todo el proceso como en área y sectores.

2.1.2. Antecedentes locales

Pallaca (2020) En su tesis titulada, *“Gestión de Calidad con el uso del Marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa de la ciudad de Huaraz 2018”*. Tuvo como objetivo principal, determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas de ropa de la ciudad de Huaraz. Fue de investigación no experimental de corte transversal, cuantitativo de nivel descriptivo, así mismo se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y la técnica encuesta y el instrumento cuestionario, aplicado a la muestra de estudio donde se empleó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos, presentándolos en tablas y con el análisis correspondiente. Entre sus principales resultados obtenidos con respecto a las características de los representantes de las MYPES el 56.7% tienen entre 31 y 50 años de edad y el 76.7% son dueños, 47.8% tienen de 7 a más años desempeñando el

cargo, con relación a las características de las micro y pequeñas empresas se encontró que el 47.8% de empresas llevan más de 7 años de permanencia, 64.4% tiene entre 1 a 5 trabajadores. Y con respecto a la gestión de calidad el 90% nunca recogen a la información existente sobre los problemas identificados, 81.1% nunca plantean soluciones, 86.7% nunca efectúan cambios planificados para las soluciones de los problemas identificados concluyo. Con respecto a las características del marketing estratégico: el 61.1% manifiestan que la empresa casi siempre utiliza estrategias de promoción en sus productos, 45.6% manifiesta que la empresa casi siempre hace uso de la publicidad. En conclusión, a la variable en estudio, el uso del marketing estratégico en las empresas es deficiente debido a que no se conocen de forma profesional los procesos de la gestión de calidad como beneficio para el logro de los objetivos empresariales y en cuanto a los representantes de las empresas la mayoría tiene una edad entre 31 a 50 años y son de sexo masculino, tiene un grado de instrucción secundaria, son dueños de sus propios negocios y con respecto a la gestión de calidad no identifican los problemas y no recogen la información existente sobre los problemas identificados en la empresa, la información recogida no es analizada debidamente, no plantean soluciones de los problemas identificados no se efectúan los cambios planificados, se encuentran falencias en la aplicación de la gestión de calidad por el desconocimiento de la variable en estudio.

Vergara (2019) En su tesis titulada “*Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018*”, tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del

neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018. Empleo el diseño no experimental de tipo cuantitativo, nivel descriptivo se aplicó la encuesta a una población de 149 establecimientos, aplicando 30 preguntas cerradas los resultados obtenidos se ingresaron al programa SPSS 24 para el procesamiento de datos con la presentación de tablas y figuras. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz – 2018, tienen una edad entre los 31 a 50 años, en su mayoría son de sexo femenino y son dueños de su propio negocio. Así mismo esta empresa está en el mercado entre 0 a 7 años y en su mayoría tienen de 1 a 5 colaboradores y los que trabajan son personas no familiares, con respecto a la gestión de calidad lo conocen esporádicamente al brindar alguna información que si ayudaría a mejorar en su empresa buscando nuevas alternativas. Lo cual en el neuromarketing mencionan que utilizan otras herramientas de mejora para su empresa también brindan información que si satisface las necesidades del cliente.

Ramírez (2019) En su tesis, *“El proceso de la selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.”*, su objetivo general es determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. La metodología utilizada fue no experimental – transversal y descriptivo, con una población de 30 agencias de viajes turísticos, su nivel

fue cuantitativo, la técnica utilizada es la observación y la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario estructurado por 21 preguntas, así mismo los datos obtenidos fueron procesados en el programe estadístico IBM-SPSS, Excel, Word y finalmente el informe. Los resultados obtenidos fueron sobre las características de los gerentes de actividad de agencias de viajes turísticos. El 63% tienen de 20 a 30 años de edad, el 93,30% son de sexo masculino, el 76.70% grado de estudios secundarios. Con respecto a las características de las micro y pequeñas empresas el 60% tienen el mercado entre 3 a 5 años. Y con respecto al proceso de selección de del personal como factor relevante la gestión de calidad, el 70% poco conocen el proceso de la selección del personal de calidad, el 50% siempre realizan las pruebas de conocimientos, según el puesto de trabajo el 50% a veces lo dan a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa, el 73.30% nunca le dan a conocer sobre sus políticas y normas de trabajo. En conclusión, la mayoría de los representantes de las agencias de viajes tienen entre 20 a 30 años de edad y son de sexo masculino tienen estudios secundarios y ocupan cargos de gerente. Y con respecto a la variable el proceso de la selección del personal de las agencias viajes turísticos no realizan un proceso de selección de calidad pocas veces aplican la preselección y las preguntas son estructuradas para la entrevista de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.

Huerta (2018) En su tesis titulada “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018*”. Su objetivo principal fue: determinar las principales características de la gestión de

calidad bajo el enfoque atención al cliente y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo de tipo cuantitativo, diseño no experimental (transeccional – transversal); así mismo utilizo la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario con una muestra de 37 representantes de las MYPES, la información fue procesada con el programa estadístico SPSS V. 24. Como resultados finales son los siguientes el 62.16% tienen definido su misión y visión, el 78.38% planifican sus actividades para que el servicio sea acorde a lo solicitado por el cliente; el 35.14% de los empleados tienen dificultades para implementar la gestión de calidad, el 56.76% no cuenta con un plan de solución ante cualquier situación inesperada, y el 54.05% recoge sugerencias y reclamos del cliente para mejorar el nivel de servicio, por otro lado el 67.57% capacita a su personal en atención al cliente, el 59.46% no conoce el procedimiento adecuado para la atención al cliente, y el 72.97% no evalúa el nivel de satisfacción luego del servicio prestado; en conclusión estos resultados es imperioso tener en cuenta siempre, que no es tan solo de atraer nuevos clientes, sino de saber construir una relación duradera e importante con ellos y adaptarse a sus nuevas necesidades y ofrecerles soluciones, así la empresa puede mantener su confianza y el cliente se sentirá satisfecho en todo momento.

Chávez (2018) en sus tesis “*Gestión de calidad con el modelo integral de la productividad en las Micro y Pequeñas Empresas, Huaraz*”. El presente trabajo realizado utilizó el método deductivo, analizando los temas de investigación de lo general para conocer el detalle de su proceso y el método inductivo para realizar a la comparación y

llegar a resultado final. El diseño de investigación, se realizó una investigación no experimental y no transeccional, porque se recolecto datos a tiempo para describir la variable y analizar su incidencia. Por lo mismo se realizó con el método cuantitativo de tipo descriptivo porque se explicó las características del modelo integral. En cuanto a la población y muestra, El estudio fue a los representantes de las micro y pequeñas empresas de la venta de piezas y accesorios de vehículos automotores diésel del distrito de Huaraz, para determinar la población se utilizó los datos proporcionados por la Sunat, en lo que se identificó un total de 96 establecimientos dedicados a la actividad, en lo que se seleccionó una muestra de estudios de 16 micros y pequeñas empresas atreves del muestreo aleatorio estratégico. Técnicas de recolección de datos, se utilizó como técnica de recolección de datos porque se copilo la información exacta medible y tabulable en función a los indicadores. Utilizó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario estructurado con preguntas y cuestionarios cerrados y validado por 5 expertos en investigación lo cual accedió un rápido procesamiento del resultado final.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición:

Según Deming (2015) son un conjunto de actividades de la función que realiza una empresa para determinar la política, calidad, objetivos, responsabilidades y los crea mediante la planificación de calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad, mejoramiento de calidad, en el ámbito del sistema de calidad. Son las actividades que se realizan mediante los objetivos, y las exigencias para la calidad, por lo mismo los requisitos para la aplicación de los componentes del sistema de calidad.

La gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente (Philip, Wheeling y Winter, 2016).

Dimensiones:

Según Philip, Wheeling y Winter (2016) mencionan los siguientes:

Orientación al cliente: Los clientes externos como internos, son la razón de ser de la empresa y sin la presencia y fidelidad de los mismos, la sostenibilidad de la organización a largo plazo es imposible.

Participación activa del personal: Todo personal de una organización, debe tener la habilidad y posibilidad, de poner y realizar cambios en los procesos y de aportar soluciones a los problemas que surjan. Esto se consigue a través de la formación y de la mejora de sus conocimientos y competencias.

Toma de decisiones basado en hechos: En muchas ocasiones las decisiones empresariales basadas en instituciones pueden llegar a ser problemáticas. Con la toma de decisiones basada en hechos y las herramientas adecuadas, es posible medir los resultados de los procesos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos.

Mejora de proceso permanente: Los procesos son el motor de la organización en un entorno de cambio constante, donde es necesario aplicar una metodología de mejora continua, de manera que se pueda proporcionar respuesta eficiente, a los requerimientos de calidad de los clientes, en cada momento.

Los pasos a seguir son:

- Definir principalmente los objetivos que se requieren lograr antes de emplear una herramienta.
- Investigar las posibles opciones y elegir la mejor opción que se adecue a las necesidades.
- Minimizar la utilización de la complejidad del problema.
- Si la herramienta no funciona dejar de utilizarlo inmediatamente.

Características de la gestión de calidad

- Reducción de costes asociados a los procesos y productos.
- Mejora la imagen externa de la organización.
- Aumenta nuestro precio en el mercado.
- Mejora la satisfacción del cliente.
- Satisface plenamente las necesidades del cliente.

Según Gonzales (2017) son un conjunto de instrumentos de gestión enfocados especialmente a la mejora continua, incluye las diferentes actividades realizadas por las empresas u organizaciones lo cual abarca a todos los procesos que se da directamente al nivel de percepción de la calidad del cliente. Es decir, nos permite estandarizar todas las actividades con un instrumento que evalúa todos los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos que se han propuesto. Esto permite establecer metodologías, asigna recursos, establece responsabilidades, delimita las actividades que permite una gestión orientada a obtener los objetivos establecidos.

Según Cuatrecasas & Gonzales (2017) son un conjunto de características que tiene un producto o servicio, así mismo tienen la capacidad de satisfacer los requerimientos del cliente. Por ello cumple con las especificaciones y funciones para lo que se ha diseñado y ser ajustada a las opiniones de los usuarios. Donde la competitividad exige que todo ello se logre con mayor rapidez y al mismo costo, con toda seguridad en los requerimientos que el consumidor del producto o servicio.

El ciclo de Deming o ciclo de mejora

Según Cuatrecasas & Gonzales (2017) el ciclo de Deming denominado periodo de optimización, lo cual actúa como una guía para lograr y llevar a cabo la optimización continua de dicha forma conseguir de una forma sistemática y organizada para la solución de inconvenientes lo cual está constituido por cuatro series de técnicas y herramientas que permitirán de la forma complementaria: 1) Planificar, 2) realizar, 3) comprobar y 4) actuar, así mismo es conocido como el ciclo de PDCA por sus siglas en inglés (Plan, Do, Check

y Act) generalmente es aplicada en una versión más avanzada. E indica que dentro de cada ciclo se diferencian de distintas actividades:

Planificar: Con esta primera fase se requieren alcanzar y la selección de los métodos adecuados para lograr conocer la situación actual de la empresa mediante la recolección de datos e información necesaria que será fundamental para establecer los objetivos. La planificación incluye el estudio y las causas y efectos para prevenir las fallas potenciales y los problemas encontrados en el estudio y dar soluciones y medidas correctivas.

Realizar: Consiste en llevar acabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior. Lo cual corresponde a esta fase la formación y educación de las personas y colaboradores para la retroalimentación en las actividades y actitudes que realizan. Es fundamental comenzar la actividad de una manera experimental, para que una vez comprobado su eficacia en la siguiente fase realizar la mejora en la última etapa.

Comprobar: Es la etapa donde se verifica y controla todos los efectos y resultados encontrados de aplicar las mejoras planificadas. Así mismo comprobar si los objetivos marcados se han logrado, si no es así planificar de nuevo para tratar de superarlo.

Actuar: Es la etapa final una vez comprobada que las acciones emprendidas dan resultado correcto, es necesario realizar su formalización al cambio o acción de mejora de una manera generalizada introduciendo en los procesos o actividades.

Establecimiento de su calidad y nivel

Frente a todo, el grado de calidad y los requerimientos del producto o servicio los instituye y define el comprador. El que dictamina si el producto o servicio es correcto y verifica si

el cumplimiento de las propiedades satisface sus necesidades es el propio comprador, por consiguiente, la compañía ha de captar su confianza ofreciéndole la calidad que quiere. Se debe de entender y decir los criterios y valoraciones que tiene el comprador saber escuchar en todo instante y actuar de inmediato.

Información, educación y motivación

No se puede reclamar una implicación activa de todos los recursos humanos sin una adecuada información y enseñanza sobre los conceptos de calidad y metas que sigue la organización, las mejoras que se obtiene y más que nada, la manera, información que educa la información de la calidad. Donde la calidad es una motivación fundamental de las personas de la misma manera la información, comunicación involucra a los consumidores y a la empresa para una agrupación con él.

El liderazgo activo de la dirección

La aportación de la dirección es importante en la fijación positiva de la calidad. Lo cual la administración debería disponer de todo la ayuda y liderazgo de la alta dirección y esta debería implicarse en la meta de la calidad de manera activa y constante. En el marco del liderazgo es recomendable un estilo de administración participativa que promueve un acuerdo en la toma de decisiones con sus colaboradores

Ventaja competitiva

La calidad es un componente esencial para poder hacer la virtud competitiva. La organización tiene que adaptar un plan que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios que la diferencia del resto de sus competidores y le posibilite encarar

nuevos desafíos. Una de las metas de las empresas actualmente es la consecución de esta virtud.

Implicación de todos los recursos humanos

Para una administración estratégica de calidad se necesita que toda la organización, a partir de toda la organización hasta el último colaborador, se encuentre involucrado y que participe. Por esto, los recursos humanos representan un papel importante para la obtención de la calidad. Va ser imposible concretar tales fines de calidad sin la motivación de la organización.

Los proveedores

Resulta importante el papel que desempeñan los proveedores para que la aplicación de la calidad llegue a concretarse realmente. Debería existen un compromiso de la calidad con los proveedores, ya que son los que unen el primer eslabón de la cadena.

Ética de la calidad

Hay una secuencia de reacciones positivas que conforman la ética de la calidad, como hacer bien a partir del principio este es el camino más efectivo y económico para poder hacer, prevenir la aparición de los fallos, se deben examinar las razones de las deficiencias anterior a que ocurra, valorar los puntos positivos de las deficiencias frente a los errores repetitivos es más efectivo una información correcta en lugar de una amonestación o critica, la calidad sigue la satisfacción plena de los usuarios o consumidores, un esfuerzo abismal puede no ser apreciado y ser costos.

Según González & Arciniegas (2016) un sistema de Gestión de Calidad es considerado forma o estrategia en lo que una organización empresarial desarrolla su

gestión relacionado con la calidad de sus productos, documentación del sistema en ello se encuentra los procesos, recursos importantes para lograr los objetivos de una buena calidad y el cumplimiento con los requisitos del cliente. En nuestra actualidad el sistema de gestión de calidad se enfoca especialmente en la forma como se hace las cosas, porque se hace, como se realizan, los procesos y dejan registros para sustentar, no solo se enfoca en las cosas que se hicieron, sino en los resultados y efectividad del SGC.

2.2.2. Procesos Administrativo

Según Chiavenato (2017) son estrategias empresariales y conjunto de objetivos, políticas y herramientas principales que comprende las actividades, que son capaces de guiar, orientar el comportamiento global de la empresa a largo plazo, frente a su ambiente. Toda empresa busca, establece una estrategia para enfrentar las oportunidades ambientales aprovechar y mejorar sus fortalezas y potencialidades.

Los principales componentes de una estrategia empresarial son el ambiente de tarea, la empresa y sus recursos y la adecuación de ambos en una posición capaz de conciliar objetivos,

Es la estrategia puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser ética se necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planificación, organización, dirección y control constituye el proceso administrativo, cuando se toma en conjunto un enfoque global para alcanzar los objetivos, estos conforman el proceso administrativo el proceso es cualquier fenómeno que presenta cambio continuo en el tiempo cualquiera operación que tenga secuencia.

Planeación: En esta etapa consiste en planificar objetivos, recursos de acción los cuales establece, las metas de la organización el desarrollo de las estrategias para alcanzar los objetivos y metas planeadas prioritarios y para coordinar todas las actividades

Organización: Consiste en fijar las tareas a realizar, quien las va hacer, donde se toman las decisiones. Es decir, permite conocer lo que se debe hacer para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinándolas actividades y contando con los recursos necesarios.

Dirección: En esta etapa se lleva a cabo la ejecución de los planes comunicación, motivación, superación, para alcanzar las metas de la empresa, en esta etapa es necesario la presencia de un gerente con la capacidad de liderar y tomar decisiones, instruir ayudar, dirigir, en las diferentes áreas de trabajo.

Control: En esta fase consiste en medir los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar. Donde se comparará, analiza, evalúa, y proporciona la oportunidad de mejorar los puntos débiles y ratificar las fuentes para basarnos en los resultados de los objetivos y hacer las modificaciones y corregir las debilidades.

Características del proceso Administrativos

- A los gerentes se les permite llevar un control sobre las operaciones que se realizan dentro de una empresa, con el fin de evaluar el desempeño.
- Todo proceso administrativo es flexible, lo que significa que es susceptible de adaptarse a diferentes circunstancias dentro de la empresa.
- Este proceso ofrece la particularidad de que se aplique un propósito en específico.

- Este proceso se da en función del tiempo para realizar las actividades que se desarrollaran en diferentes departamentos de la empresa.

Blandez (2014) menciona que el proceso administrativo son organizaciones sistematizadas con una serie de labores importante para el logro del objetivo, lo cual estos se fijan para determinar los recursos necesarios, así mismo coordinan las actividades y verifica el cumplimiento de los objetivos.

2.2.3. Micro y Pequeñas Empresas

Según la Sunat (2003) la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural y jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, producción, comercialización de bienes / servicios.

Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no importa tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley. Con el régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

Características de la micro y pequeñas empresas

El número total de trabajadores

- La microempresa abarca de 1 a 10 trabajadores
- La pequeña empresa abarca de 1 a 50 trabajadores

Niveles de venta anuladas

- La microempresa hasta el monto máximo 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- La pequeña empresa a partir de un monto máximo señalado para la microempresa hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias UIT

Según el Peruano, (2013) la Ley N° fue aprobada mediante el Decreto Supremo 007-2008-TR y fue emitida el 2 de Julio del año 2013; lo cual tiene como objetivo establecer el marco legal para promocionar la competitividad y formalización y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, lo cual dispone de políticas a la disposición con variedad de herramientas e instrumentos de apoyo, además fomento la inversión privada, y el acceso a los mercados internos y externos, el crecimiento de la suficiencia productiva y otras políticas que conllevaron al crecimiento y mejora organizacional empresarial a la vez con el desarrollo sostenido de las unidades económicas.

Cracterísticas de las micro y pequeñas empresas y medianas empresas

- Microempresa: Su venta anual no debe ser más de 150 (UIT)
- Pequeña empresa: Su venta anual no debe superar a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 (UIT)
- Mediana empresa: Las ventas anuales no debe superar a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.4. Clasificación y/o categorización de establecimientos de hospedajes

Hoteles

Por lo que se refiere a uno de cinco estrellas, de acuerdo a las indoles de exiguo de aprovisionamiento obligatorios los cuales tienen que contar con teléfono donde pueda comunicarse a nivel local, nacional e internacional, televisor con sus respectivas instalaciones de tomacorriente eléctricas, y sus servicios higiénicos de cada habitación necesariamente tienen que estar implementado con toallas, champús papel, jabón, espejo, papel higiénico, toma corrientes y todas estas instalaciones tienen que estar en buen estado, así mismo los servicios higiénicos de uso común tienen que contar con las mismas descripciones ya mencionados con los de las habitaciones; es decir las estipulaciones mínimas de prestación de aseo diaria de las habitaciones, incluyendo lo más importante que es el botiquín de primeros auxilios incluidos con sus respectivos medicamentos y un extintor de 6 kg y realizar cambios diario de las sábanas, toallas en cada ingreso de un cliente nuevo; el colaborador tiene que contar con conocimientos o formación en hotelería y turismo, o pertenecer a carreras a fines y tener experiencia en haber laborado en hoteles, hospedajes para así brindar un buen servicio a sus cliente, por lo descrito y mencionado son las condiciones mínimas y obligatorias que se debe cumplir. (MINCETUR, 2018)

Apart – hotel

Se presenta de tres a cinco estrellas, lo cual cuenta con las siguientes condiciones principales de equipamientos de contar con la conexión de internet, sillas, escritorios, útiles de escritorio, televisores, tomacorrientes, teléfonos para realizar las comunicaciones locales, nacionales, internacionales, de los cuales las habitaciones cuentan con un servicio higiénico que cuentan con papel higiénico toallas, jabón y limpieza general diaria contando con un botiquín de primeros auxilios contenido con sus medicamentos, extintor de 6 kg, cambio de sábanas, almohadas y toallas etc, en cada salida e ingreso de un usuario nuevo, el personal que labora tiene que tener experiencia y prestar un buen servicio al cliente. (MINCETUR, 2018)

Hostal

Representa de uno a tres estrellas, en equipamiento tiene que contener el más importante televisor, tomacorriente, servicios higiénicos incluido su champú jabón toallas, papel higiénico, tomacorrientes en buen estado, así mismo el cambio de sábanas y limpieza de las habitaciones debe realizarse todos los días y estar implementado con botiquín de primeros auxilios, extintor de 6 kg, y el personal que labora tiene que ser técnico en turismo y hostelería y turismo y conocimientos técnicos en atención al usuario. (MINCETUR, 2018)

Albergue

Los son más comunes y no cuentan con categorías y sus condiciones mínimas de equipamiento que tienen son conexión a internet, tomacorriente, los servicios higiénicos contienen jabón, toallas, papel higiénico, así mismo tiene que tener personal de limpieza diaria de las habitaciones y el cambio de sábanas y toallas todos los días y contar con botiquín de primeros auxilios, extintor, alimentación, el personal que trabaja debe contar con conocimiento en turismo y hotelería o carrera a fines con conocimientos técnicos de técnicas en atención al usuario. (MINCETUR, 2018)

III. HIPÓTESIS

La presente investigación no amerita una hipótesis, por tratarse de una investigación descriptiva, por tanto, la presente investigación se limitó por no pronosticar una cifra o hecho. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: El alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulen hipótesis, son aquellas que plantean, que su alcance sea correlacional o explicativo, o también a las que tienen un alcance descriptivo pero las que pronostican una cifra o un hecho.

IV. METODOLOGÍA

4.1.1. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, basados en las características del proceso administrativo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento de estancias cortas, ciudad de Huaraz, 2018.

4.2. Población y muestra

Población muestral está representada por representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de alojamientos para estancias cortas que se encuentra ubicado en la zona céntrica de la ciudad de Huaraz, 2018, la información se obtuvo mediante una solicitud a la municipalidad provincial del distrito de Huaraz, contando con 95 empresas del mencionado rubro de la zona urbana de Huaraz que todos estas micro y pequeñas empresas cuentan con licencia de funcionamiento otorgados por la municipalidad del distrito de Huaraz del lugar de influencia de estudio, considerada por la alumna que realizó el estudio del proyecto, variable proceso administrativo que se considera finita, porque conoce el tamaño de la población que es la misma que está conformado por los dueños del servicio de hospedajes. (ver anexo 3)

Muestras

Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo de la población de las micro y pequeñas empresas. Él porque es menor de 100 que a 95 por que el tamaño de la población es pequeña $N = 95$ representantes de la micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento de estancias corta

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIBLE		Definición Operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
GERENTE	Son las personas que dirigen las empresas.	Perfil	Características del gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Género • Cargo que desempeña • Tiempo de permanencia en la empresa 	LIKERT
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	Son entidades que realizan diferentes actividades económicas, independientemente a su forma jurídica su objetivo es satisfacer necesidades del mercado Posada, A. y. (2016).	Descripción	Características de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de permanencia en el rubro. • Cantidad de trabajadores. • Persona que labora en su empresa • Tipo de constitución de su empresa 	
GESTIÓN DE CALIDAD	Es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente. (Philip, Wheeling y Winter, 2016).	Orientación al cliente	Los clientes externos e internos, son la razón de ser de la empresa y sin la presencia y fidelidad de los mismos, la sostenibilidad de la organización a largo plazo es imposible.	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes internos, externos. 	
		Participación activa del personal	Todo personal debe tener la habilidad y posibilidad, de poner y realizar cambios en los procesos y de aportar soluciones a los problemas que surjan. Esto se consigue a través de la formación y de la mejora de sus conocimientos y competencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y mejora de conocimientos. 	
		Toma de decisiones basada en hechos	En muchas ocasiones las decisiones empresariales basadas en intuiciones pueden llegar a ser problemáticas. Con la toma de decisiones basada en hechos y las herramientas adecuadas, es posible medir los resultados de los procesos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones 	
		Mejora de proceso permanente	Los procesos son el motor de la organización y en un entorno de cambio constante, es necesario aplicar una metodología de mejora continua, de manera que se pueden proporcionar respuesta eficiente, a los requerimientos de calidad de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Sus colaboradores responden eficientemente 	
PROCESO ADMINISTRATIVO	Son estrategias empresariales conjunto de políticas normas, políticas y herramienta que comprende las actividades de: planificación organización dirección y control se aplican en las (Chiavenato, 2017).	Planificación	Abarca las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia para alcanzar las metas de los planes prioritarios para coordinar todas las actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica objetivos a corto y largo plazo. • Establece metas y planes de su empresa • Desarrollo de estrategias • Metas para cumplir objetivos. 	
		Organización	Es fijar las tareas a realizar, quien las va hacer, donde se toman las decisiones Es decir permite conocer lo que debe hacer para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinándolas actividades y los recursos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Fijación de actividades • Toma de decisiones. • Coordinación de actividades • Cuenta con recursos necesarios en su empresa 	
		Dirección	En esta etapa se lleva a cabo la ejecución de los planes comunicación, motivación, superación, para alcanzar las metas de la empresa, en esta etapa es necesario la presencia de un gerente con la capacidad de liderar y tomar decisiones, instruir ayudar, dirigir, en las diferentes áreas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de actividades. • Comunicación • Motivación. • Capacidad de liderar. 	
		Control	Es la fase donde busca medir los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar. Donde se compran, analiza, evalúa, y proporciona la oportunidad de mejorar los puntos débiles y ratificar las fuentes para basarnos de los resultados de los objetivos hacer las modificaciones y corregir las debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar resultados • Analiza y evalúa el proceso. • Realizar modificaciones. • Corrección de debilidades. 	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio, para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta por intermedio de preguntas que se realizaron a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, con la finalidad de adquirir información requerida. El instrumento utilizado fue el cuestionario con sus respectivas preguntas con relación a la descripción de las características de los representantes, micro pequeñas empresas, gestión de calidad, mediante el proceso administrativo.

4.5. Plan de análisis

En el presente estudio, luego de la recolección de datos mediante el cuestionario los datos fueron analizados y tabulados en el programa de Excel de Microsoft, luego fueron ingresados al programa estadístico, IBM SPSS versión 25, y los resultados obtenidos se establecieron en tablas y figuras de frecuencias y sucesivamente realizar el análisis de la información y llegar a una conclusión y recomendaciones finales.

1.1. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Metodología	Escala de medición
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características como herramienta de la gestión de calidad en las MYPES, del rubro actividades de alojamiento en estancias cortas</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis (Hernández, 2017)</p>	<p>General: Determinar las principales características del proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las MYPES del rubro de actividades de estancias cortas Huaraz, 2018</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. - Determinar las principales características de las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. - Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento de estancias cortas Huaraz, 2018. - Identificar las principales características del proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. 	<p>Proceso administrativo</p>	<p>Tipo y nivel</p> <p>La metodología es descriptiva porque va a describir las principales características del proceso administrativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>Transeccional o transversal, porque va a recoger información corte y elabora encuesta en un solo momento y termina.</p>	<p>Likert</p>

Fuente. Elaboración propia

4.6. Principios éticos

Durante el proceso de la investigación se respetaron todos los principios del código de ética de la Universidad los Ángeles de Chimbote – católica.

Protección a las personas

Durante el proceso de la investigación realizada, se respetó la dignidad humana, la identidad de la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de cada una de las personas intervinientes en la investigación. Durante la investigación se tuvo en cuenta la participación voluntaria de los intervinientes, respetando sus derechos fundamentales como persona.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Teniendo en cuenta este principio, la elección del tema fue a través de la línea de investigación de la investigación de la universidad, y el objetivo de estudio fue elección directa del investigador porque la información requerida estuvo de estudio fue elección directa del investigador por que la información requerida estuvo a su alcance. Toda la información obtenida será únicamente con fines educativos y para esta investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Durante el proceso de la investigación que se realizó, se respetó el bienestar de todas las personas que participaron en la investigación.

Justicia

Las acciones del investigador siempre estuvieron orientado a la justicia, la empresa objeto de estudio no estuvo comprometido a las malas prácticas, las personas intervinientes a la investigación tuvieron acceso a la información obtenida. El trato que se les dio a los intervinientes fue igual sin preferencias.

Integridad científica

Durante y después del desarrollo de la investigación se actuó con integridad y rectitud. Si hubiera algún conflicto de intereses de alguna parte, el investigador hubiese dado a conocer según su ética y formación profesional.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

Teniendo en cuenta este principio, la elección del tema fue a través de la línea de investigación de la universidad, y el objeto de estudio fue elección directa del investigador porque la información requerida estuvo a su alcance. Toda la información obtenida será únicamente con fines educativos y para esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 3.

Características de los representantes

Datos generales:	N	%
Género		
Masculino	68	71,6
Femenino	27	28,4
Total	95	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	48	50,5
Administrador	47	49,5
Gerente	0	0
Total	95	100
Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado		
0 a 3 años	0	0
3 a 5 años	28	29,5
6 años a más	67	70,5
Total	95	100

Fuente: El cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Actividades de Alojamiento de Estancias Cortas, ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4.*Características de las Micro y Pequeñas Empresas*

Empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
1 a 5 años	0	0
5 a 8 años	19	20,0
10 años a más	76	80,0
Total	95	100
Cantidad de trabajadores		
2 a 4 trabajadores	0	0
4 a 6 trabajadores	38	40,0
6 a 8 trabajadores	57	60,0
Total	95	100
Personas que laboran en la empresa		
Familiar	15	15,8
No familiar	80	84,2
Total	95	100
Tipo de constitución de la empresa		
E.I.R.L.	10	10,5
S.R.L.	29	30,5
S.A.C	47	49,5
Total	95	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del Rubro Alojamiento de Estancias Cortas, ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 5.*Características de la Gestión de Calidad*

Gestión de calidad	N	%
Los clientes internos, externos son razón de su empresa		
Si	66	69,5
No	29	30,5
Total	95	100,0
Formación y mejora de conocimientos son una posibilidad de cambio		
Siempre	58	61,1
Casi siempre	37	38,9
Nunca	0	0
Total	95	100,0
La toma de decisiones mide resultados de los procesos y evalúa los procedimientos		
Si	76	80
No	19	20
Total	95	100,0
Sus colaboradores responden eficientes		
Si	86	90
No	9	9,5
Total	95	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del sector Servicio de Rubro Actividades de Alojamiento de Estancias Cortas, ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 6.*Características del proceso Administrativo*

Proceso administrativo	N	%
Planifican objetivos a corto y largo plazo		
Si	86	90,5
No	9	9,5
Total	95	100,0
Establecen metas y planes de su empresa		
Siempre	57	60.0
Casi siempre	38	40.0
Nunca	0	0
Total	95	100
Contar con estrategias les ayuda a diferenciar de sus competidores		
Si	75	78.9
No	20	21.1
Total	95	100,0
Sus colaboradores tienen conocimiento de las metas para cumplir los objetivos de la empresa		
Siempre	85	89,5
Casi siempre	10	10,5
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Sus colaboradores son libres de hacer sus tareas con eficiencia		
Siempre	67	70,5
Casi siempre	28	29,5
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Es libre de tomar sus decisiones al realizar sus trabajos		
Si	67	70,5
No	28	29,5

Proceso administrativo	N	%
Total	95	100,0
Coordinaciones de actividades con anterioridad resultan esenciales para lograr metas		
Siempre	86	90,5
Casi siempre	9	9,5
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Cuentan con todos los recursos para cumplir la visión de su empresa		
Siempre	76	80,0
Casi siempre	19	20,0
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Conduce y orienta a sus colaboradores para la ejecución de sus actividades		
Si	86	90,5
No	9	9,5
Total	95	100,0
Mantiene comunicación y excelente integridad con sus colaboradores		
Siempre	67	70,5
Casi siempre	28	29,5
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Cómo gerente impulsa a sus colaboradores con una motivación		
Siempre	67	70,5
Casi siempre	28	29,5
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Cómo gerente tiene la capacidad para liderar en su organización		
Si	95	100,0
No	0	0
Total	95	100,0%

Proceso administrativo	N	%
Compara resultados con respecto a las metas y objetivos establecidos		
Siempre	77	81,1
Casi siempre	18	18,9
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Analiza y evalúa los resultados obtenidos de los procesos que realiza la empresa		
Siempre	65	68,4
Casi siempre	30	31,6
Nunca	0	0
Total	95	100,0
Realiza modificaciones de procedimientos para una mejora continua de su empresa		
Si	95	100,0
No	0	0
Total	95	100,0
Retroalimenta las debilidades de sus colaboradores para su corrección oportuna		
Si	86	90,5
No	9	9,5
Total	95	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del servicio- Rubro Actividades de Alojamiento de Estancias Cortas, Ciudad de Huaraz, 2018

5.2. Análisis de resultados

Tabla 3. Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas

Con respecto al género de los representantes: El 71,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ulloa (2019) quien menciona que el 64.7% de los representantes son del género masculino, de igual manera con Ramírez (2019) quien manifiesta que el 93,30% son de sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son varones, emprendedores capaces de administrar la empresa, para que así la empresa crezca y saque ventajas a sus competidores. Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: El 50.5% de las micro y pequeñas empresas sus representantes mayormente son los dueños (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ulloa (2019) quien manifiesta que el 52.9% los representantes son los dueños de las empresas: así mismo con Pallasca (2020) quien afirma que el 76.7% los representantes de las MYPES son los dueños, de la misma forma Vergara (2019) manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños. Esto demuestra que la mayoría de los representantes en las micro y pequeñas empresas están dirigidas por los dueños porque en la parte administrativa no tienen mucha responsabilidad y sus colaboradores son pocos. Respecto a la permanencia en el mercado: El 70.5% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 6 años a más de permanencia en el mercado (tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pallasca (2020) quien manifiesta que el 47.8% de las MYPES tienen más de 7 años en el mercado, de la

misma forma Vergara (2019) manifiesta que tiene de 3 años a más en el mercado, del mismo modo Ramírez (2019) quien manifiesta que el 60.0% tienen de 6 a 8 años en el mercado. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 años a más de permanencia en el mercado, esto se debe al buen servicio de calidad que ofrecen y la satisfacción del cliente así mismo su misión, visión y objetivo es a largo plazo.

Tabla 4. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro el: El 80.0% de las micro y pequeñas empresas tiene de 10 años a más en el rubro (Tabla N° 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ulloa (2020) quien manifiesta que el 58.8% de las MYPES llevan más de 7 años en el rubro, de la misma manera con Pallasca (2020) quien indica que el 47.8% de las empresas llevan más de 7 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se han mantenido en el mismo rubro entre 7 a más años debido a su constante trabajo satisfacción al cliente y fidelización de clientes. Con respecto a la cantidad de trabajadores: El 60% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 6 - 8 colaboradores (Tabla N° 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pallasca (2020) quien afirma que el 64.4% tiene entre 1 a 5 colaboradores, del mismo modo con Vergara (2019) quien indica que tienen de 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con una cantidad mínima de colaboradores este resultado hace que los colaboradores se esfuercen al máximo. Respecto a las personas que laboran en la empresa: El 78,9% de las micro y pequeñas empresas son personas no familiares que laboran en las empresas (Tabla N° 4), con esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores no son

personas extrañas los que trabajan dentro de las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, ciudad de Huaraz, 2018. Con respecto al tipo de constitución de las empresas: El 49,5% de las micro y pequeñas empresas son de Sociedad Anonimia Cerrada (S.A.C), (Tabla N° 4) es el porcentaje más alto de todas las alternativas que se puso en la pregunta, de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz, 2018 este resultado nos da a conocer que la mayoría de los alojamientos optan por constituir una empresa de Sociedad Anónima Cerrada

Tabla 5. Principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Con respecto a los clientes internos y externos: El 69.5% para las micro y pequeñas empresas si son la razón de sus empresas (Tabla N° 5). Con esto demuestra que los clientes internos y extremos son una razón muy importante para que las micro y pequeñas empresas sigan creciendo formando sucursales en el rubro de actividades de alojamiento. Respecto a la formación y mejora de conocimientos del personal son una posibilidad de cambio: El 61.1% de la formación y la mejora de conocimientos de los colaboradores siempre son la posibilidad de cambio en las empresas (Tabla N° 5) estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Cruz (2016) quien indica que el 48% de sus trabajadores participan en una charla con una lluvia de ideas para dar solución a sus problemas, así mismo, Huerta (2018) manifiesta que el 67.57% capacita a su personal y de esta manera lograr cambios dentro de su empresa, del mismo modo con Chávez (2017) quien manifiesta que el 100% de su personal están capacitados para una mejor formación

y realizar cambios en sus actividades y para una formación personal. Esto nos demuestra que tan importante es que el personal este en constante formación y capacitaciones para una mejora continua dentro las micro y pequeñas empresas. Respecto a la toma de decisiones el 80.0% si mide resultados de los procesos y evalúa los procedimientos, (Tabla N° 5), con este resultado nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas miden y evalúan los procesos esto ayudara a tomar decisiones importantes a los representantes. Respecto a los colaboradores son eficientes: El 90% de las micro y pequeñas empresas sus colaboradores si son eficientes para realizar sus actividades (Tabla N° 5), con estos resultados nos da a conocer que sus colaboradores si tienen conocimiento y están bien capacitados para realizar su actividad correspondiente y son muy eficientes en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento.

Tabla 6. Principales características de proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la planificación de objetivos a corto y largo plazo: El 90.5% si considera los objetivos que encaminan las actividades a corto y largo plazo (Tabla N° 6), estos resultados discrepan con los resultados obtenidos por Abraham, Padilla, Téllez & Castillo (2020) quien indica que sus objetivos, políticas, programas y presupuesto de la empresa no cuenta con una misión ni visión a corto y largo plazo lo que esto generaría perdida y atraso en la empresa por falta de actualización e implementación de estas normas y políticas. este resultado coincide con Ramírez (2019) quien manifiesta que el 73.30% nunca dan a conocer sobre sus políticas y normas de trabajo. Y discrepa Ulloa (2019) mencionando que el 64.0% de los objetivos de la empresa genera ganancias quiere decir

que cumple con las políticas, normas y reglamentos de la empresa. Esto demuestra que las empresas tendrían que tener en cuenta que tan importante es implementar y tener en regla todos estos normas y reglas dentro de las empresas y tener una visión, misión, estrategias e innovación a futuro para que las empresas sigan creciendo. Referente al establecimiento de metas y planes organizacionales: El 60.0% de los representantes siempre establecen los planes y metas de sus empresas (Tabla N° 6), este resultado discrepa con Chagnay (2017) quien manifiesta que el 65.0% del personal en su organización no es muy buena debido a que no poseen manuales y planes de funciones en lo que ocasiona duplicidad y omisión en sus actividades. Mientras que Chávez (2017) hace referencia que con el 87.0% de sus colaboradores conoce su organización funcional que dentro de ello estas los planes y metas para lograr sus objetivos. Del mismo modo discrepa con Huerta (2018) quien manifiesta que el 56.76% no cuentan con un plan de solución ante cualquier situación inesperada. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, no cuentan con planes y metas que es deber del representante de la empresa implementar y dar a conocer a sus trabajadores. Respecto al desarrollo de estrategia: El 78,9% de las micro y pequeñas empresas, si desarrollan estrategias para diferenciarse de sus competidores (Tabla N° 6) este resultado coincide con los resultados de Pallasca (2016) quien manifiesta que el 45.6% casi siempre utiliza la estrategia de promoción en sus productos en las micro y pequeñas empresas, con estos resultados nos da a conocer que las micro y pequeñas empresas utilizan estrategias de publicidad en sus productos. Con respecto a las metas para cumplir objetivos de la empresa: El 89.5% de los colaboradores siempre tienen conocimiento de las metas para cumplir los objetivos de las empresas (Tabla N° 6), este resultado discrepa con Barrera (2018) quien manifiesta es importante establecer

correctamente los diferentes elementos, objetivos, misión visión, estrategias, políticas y programas y dar a conocer a los colaboradores para así mejorar el desempeño laboral y sentirse parte de la organización y cumplir sus objetivos. Con esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sus colaboradores no tienen conocimiento sobre muchos aspectos de entre ellos los objetivos, metas, planes, norma y reglas, que por lo general esto es responsabilidad del administrador o del representante dar a conocer sobre estos temas ya mencionados. Con respecto a la fijación de tareas: El 70.5% de los representantes manifiestan que sus colaboradores son libres de hacer sus actividades con eficiencia (Tabla N° 6), este resultado coincide con Huerta (2018) quien afirma que el 78.38% planifican sus actividades para trabajar con eficiencia para que el servicio que realiza este acorde a lo solicitado por el cliente. Esto demuestra que la mayoría de la micro y pequeñas empresas, fijan sus tareas y son libres de realizar sus actividades con libertad y eficiencia. Respecto a la toma de decisiones: El 70,5% de los representantes si toman sus decisiones al realizar sus trabajos (Tabla N° 6) en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento. Con esto nos demuestra que todos representantes trabajan eficientemente por la experiencia que tienen o tienen los conocimientos en administración que es importante para que las empresas sigan creciendo. Con respecto a las coordinaciones de actividades: El 90.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre consideran que las coordinaciones de actividades con anterioridad son importantes para lograr las metas (Tabla N° 6). Con esto demuestra que los representantes trabajan coordinadamente con sus colaboradores, lo cual ayuda a seguir creciendo a las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento. Respecto si cuenta con recursos necesarios para cumplir la visión de su organización: El 80.0% de los

representantes respondieron que siempre cuentan con los recursos para cumplir la visión y misión de su organización (Tabla N°6), el contar con todos los recursos ayudara a la empresa a realizar sus actividades sin atraso y pérdida de horas hombre en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento. Respecto a la ejecución de actividades: El 90.5% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas si conduce y orienta a sus colaboradores para la ejecución de sus actividades (Tabla N°6), este resultado coincide con los resultados de Ramírez (2019) quien manifiesta que el 50% de los representantes dan a conocer a sus colaboradores sobre sus actividades a realizar dentro de la organización. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas están al pendiente de las actividades que va realizar sus colaboradores. Respecto a la buena comunicación a través de la influencia interpersonal: El 70,5% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, siempre mantienen una buena comunicación laboral entre gerente y sus colaboradores (Tabla N°6), estos resultados coinciden con los resultados de Chagnay (2017) quien manifiesta que el 54% de su personal mantiene una buena comunicación. Con esto demuestra que los gerentes de las micro y pequeñas empresas se mantienen en contante comunicación con sus colaboradores esto contribuye a generar un clima de confianza y mantener las buenas relaciones entre los colaboradores y los representantes de a la empresa. Respecto a la motivación: El 70,5% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas siempre impulsa con motivaciones a sus colaboradores (Tabla N°6), este resultado coincide con los resultados de Chagnay (2017) quien afirma que en la etapa de dirección el 67% del personal administrativo están en constante motivación hacia sus colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de las representantes de micro y pequeñas empresas, mantienen una constante motivación a sus colaboradores

con un buen trato, dándoles sus herramientas, buena comunicación, la oportunidad de crecimiento y en especial seguridad. Respecto la capacidad para liderar: El 95.0% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, si tiene las capacidades para liderar dentro de su organización (Tabla N° 6) de las micro y pequeñas empresas. rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. Se concluye que los gerentes son excelentes en cuanto a liderar dentro de su organización. Respecto a la comparación de resultados: El 81,1% los gerentes siempre comparan los resultados con respecto a las metas y objetivos de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz. Este resultado no corrobora con los antecedentes comparados. Respecto al gerente analiza y evalúa los procesos: El 68.4% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas siempre analizan los resultados obtenidos de los procesos que realiza la empresa (Tabla N° 6), estos resultados coinciden con el resultado de Chagnay (2017) quien manifiesta que el 5% de sus gerentes evalúa o analizó los resultados del personal. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas analizan sus resultados. Respecto a las modificaciones El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas realiza modificaciones de procedimientos para una mejora continua de sus empresas (Tabla N° 6), estos resultados coinciden con los resultados de Ulloa (2019) quien manifiesta que el 100% realizan el proceso de gestión de calidad que permite la mejora continua sobre cualquier problema de la empresa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre están en constante mejora, para incrementar el rendimiento del equipo y optimización los hallazgos negativos. Con respecto a la corrección de debilidades: El 90.5%% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas si retroalimentan las debilidades de sus colaboradores para una

corrección adecuada y oportuna en la micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018. Estos resultados no corroboran con los resultados comparados con los antecedentes.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Respectivo al objetivo N° 1.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz, son de género masculino, los representantes son los dueños, y tienen de 6 años a más de permanencia en la empresa. Por lo tanto, su cargo es fundamental para que la empresa siga compitiendo en el mercado, ya que cuenta con la experiencia adecuada para dirigir de una manera optima y de esa manera lograr la comodidad laboral.

2. Respecto al objetivo N° 2

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 10 años a más de permanencia en el mercado, también cuentan con 6 a 8 trabajadores, y los que laboran en la empresa son personas no familiares y el tipo de constitución de la empresa es S.A.C. Teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores, es importante tener la cantidad necesaria de trabajadores, para reducir esfuerzos deseados y la eficiencia del trabajador, de esa manera lograr confianza y vinculo entre el gerente y trabajador.

3. Respecto al objetivo N° 3.

Para mayoría de las micro y pequeñas empresas, si los clientes de los hospedajes tanto internos como externos son la razón de su existir, así mismo la formación y mejora de conocimientos de su personal son la posibilidad de cambio y en cuanto a la toma de decisiones en hechos si mide los resultados de los procesos y evalúa los procedimientos en lo que concierne sus colaboradores si son eficientes. Teniendo en cuenta todo este aspecto para las micro y pequeñas empresas es importante que estén en constante mejora continua sobre su evaluación de proceso y problemas hallados dentro de la empresa.

Respecto al objetivo N° 4.

El proceso administrativo tuvo un fin determinado en las micro y pequeñas empresas que la mayoría si considero los objetivos y metas para logro de su misión además encamino las actividades a corto y largo plazo de la empresa, siempre determinan las metas y planes de su empresa, si es importante contar con estrategias que ayude a diferenciarse de sus competidores, siempre los colaboradores tuvieron conocimiento sobre las metas para cumplir los objetivos de la empresa, siempre una vez fijada sus actividades sus colaboradores son libres de realizar sus actividades con eficiencia, si el gerente es libre de tomar sus decisiones al realizar su trabajo, siempre la coordinación de sus actividades con anterioridad resulta esencial para el logro de su metas, siempre cuentan con todos los recursos necesarios para el cumplimiento de visión organizacional, por otra parte el gerente si conduce y orienta a sus colaboradores para realizar sus actividades, siempre mantienen una buena comunicación laboral y excelente integridad con sus colaboradores, siempre como gerente impulsa a sus colaboradores con una motivación, si como gerente tiene la

capacidad para liderar su organización, siempre compara los resultados con respecto a las metas y objetivos establecidos, siempre analiza los resultados obtenidos de los planes que realiza la empresa, si ejecutan procedimientos para una mejora continua de la empresa, y finalmente siempre retroalimentan a sus colaboradores para una corrección adecuada y oportuna. Al respecto, es oportuno recalcar que los representantes conozcan bien la situación de las empresas, desde el punto de vista, según los resultados siempre los representantes y colaboradores cumplen con sus actividades de acuerdo a sus planes, metas y estrategias para el cumplimiento de sus objetivos y encaminar a las empresas a seguir creciendo.

6.2. Recomendaciones

Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben de llevar cursos de cursos de capacitación en temas relacionados a la administración de empresas de alojamientos y manejo del proceso administrativo para seguir adquiriendo conocimientos acerca del manejo de este tipo de empresas para así seguir encaminando eficientemente y ser el competidor potencial de las empresas.

Evaluar permanentemente el rendimiento del personal en los procesos de la administración y tener buen control de sus actividades del trabajador e implementar un sistema de gestión de calidad, para así garantizar su permanencia de la empresa en el mercado por largo tiempo.

Contar con personal capacitado y preparado en recepción ya que ellos son la primera imagen de la empresa, los colaboradores deben dar el buen trato y servicio de inmediato a los clientes ya que son la razón de las empresas, tener en claro las metas y objetivos que se quiere alcanzar, así mismo seguir retroalimentado, midiendo los resultados y evaluando a los colaboradores, identificar problemas y fallas para continuar con la mejora continua y llevar un control adecuado de todos estos procesos que se realizan en las empresas.

Seguir capacitando al personal permanentemente en temas de etapas del proceso administrativo ya que son herramientas fundamentales dentro de las empresas, mantener motivado a sus colaboradores para que sean eficientes en sus actividades y mantener una excelente comunicación entre todos los integrantes de las MYPES.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Osorio González, I. L. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango . Obtenido de <https://docplayer.es/18451408-El-proceso-administrativo-y-sus-efectos-en-los-establecimientos-educativos-privados-en-la-ciudad-de-quetzaltenango-tesis.html>
- Abraham Betanco, R., Padilla Moreno, D. J., Téllez Mendez , R. J., & Castillo Herrera, B. (26 de Noviembre de 2020). Proceso Administrativo de la Empresa MODASROSIBEL en la ciudad de Dario Matagalpa 2018-2019. *Revista científica de FARE-Estelí*(36). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/10610-Texto%20del%20art%C3%ADculo-38983-2-10-20201218%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/10610-Texto%20del%20art%C3%ADculo-38983-2-10-20201218%20(1).pdf)
- Bances Tume, E. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES de servicios*. Piura. Obtenido de ttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BANCES_TUME_EIRA_JAHAYRA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barrera Donis, M. A. (2018). *Análisis del proceso administrativo de la empresa construservicios, ubicado en el municipio de Jutiapa*. Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>
- Blande Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. México: EDU@UNID 2014. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo&ots=popkrL-DFT&sig=R50t_9mZfZqPbm1EsQBxb350Q-E#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Blandez Ricalde , M. d. (2014). *Proceso administrativo*. Mexico: EDU @UND 2014. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=8>
- Buleje Ccorahua, I. D. (2015). *Procedimiento Administrativo Para Resolver Los*. Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/77/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200073.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chagnay Lozano , G. R. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de las empresas donoso constructores CIA. LTDA. periodo junio 2016 - junio 2017*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>
- Chavez Domínguez, J. d. (2017). *Proceso administrativo en el desempeño docente institución educativa privada señor de la vida nuevo Chimbote*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4185/Tesis_55380.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavéz Marcos, M. V. (2018). *Gestión de la calidad con el modelo integral de* . Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2541/PRODUCTIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CHAVEZ_MARCOS_MELIZA_VIOLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato , A. (2017). *Administración, Proceso y Práctica*. Madrid: Copyright © MM, por MAKRON BOOKS DO BRASIL EDITORA, LTDA. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION N%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION%20(1).pdf)
- Chiavenato , I. (2001). *Administración teoría, proceso y páctica*. Buenos Aires: ISBN 10: 958-410-0161-7. Obtenido de https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Crosby, P. B. (1989). *La organizacion permanente exitosa*. Méxdico D.F.: Editorial Mc Graww-Hill.
- Cruz Merino, Y. F. (2016). *Caracterización competitividad Y gestión de calidad en las MYPEs rubro banano orgánico en tumbes*. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2967/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cuatrecasas , L., & Gonzales Barbón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implementación, control y certificación*. Profit Editorial I., S.L., 2017. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Deming, W. E. (2015). *Calidad productividad y competitividad*. Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/55464?page=3>.

Flores Orozco, Silvia Elena. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Gonzales Molina, P. (2017). *Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo UF0049*. Logroño la Rioja: Tutor formación . Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245>

González Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad - Teoría y Práctica bajo las normas ISO*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltd. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Hernandez Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martinez Sierra, D. (18 de Enero de 2018). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Creterio libre*, 16-179-195. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Luna Gonzales, A. (2015). *El proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39415>

MINCETUR, M. d. (15 de Mayo de 2018). *Reglamento de establecimiento de hospedaje*. *El Peruano*, 3. Obtenido de https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2018/06/proyecto_reglamento_hospedajes_mincetur-2.pdf

Moreno Huerta, A. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, ribto otras actividades de*

transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018. Huaraz.

Obtenido de

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11782/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_MORENO_HUERTA_ANALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)*.

Obtenido de <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/?autoref=true>

Pallaca Chinchay, J. S. (2020). *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas Y del sector comercio, rubro venta minorista de ropa de la ciudad de Huaraz, 2018. Huaraz.* Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16544/GESTION_DE_CALIDAD_EMPRESAS_PALLACA_CHINCHAY_JEHIDI_SACARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peruano, E. (2 de Julio de 2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial . Normas legales.* Obtenido de

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>

Posada, A. y . (2016). *Análisis sistemático de la micro y pequeñas empresas en México.*

Obtenido de posada, A. y. (2016). *Análisis sistemático de la micro y pequeñas empresas en México.* México: Impreso en Méx Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/108432?prev=as>

Posada, A. y. (2016). *Análisis sistématico de la micro y pequelas empresas en México.* México:

Impreso en México. Printed in México. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/108432?prev=as>

Ramírez Valencia, E. E. (2019). *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de caliad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Huaraz. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14662/PROCESO_DE_S

ELECCION_RAMIREZ_VALENCIA_ERIVER_EDILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunat. (3 de Julio de 2003). LEY N° 28015. *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*, pág. Pag=1. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ulloa Brocca, E. M. (2019). *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa en Gener del mercado central del distrito de trujillo, 2018*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18672/CALIDAD_COMERCIO_ULLOA_BROCCA_EDUARDO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento para la recolección de datos

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</p>			
ENCUESTA DE: EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS HUARAZ_2018			
El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre, proceso administrativo como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas, Huaraz-2018. Los datos que nos proporciona serán confidenciales.			
INSTRUCCIONES: Marque con un X la alternativa correcta.			
	N°	Datos de información del gerente	
	01	Cuál es su género.	a. Femenino b. Masculino
	02	Qué cargo usted desempeña en su empresa.	a. Dueño b. Administrador c. Gerente
	03	Que tiempo de permanencia tiene su empresa en el mercado.	a. 0 a 3 años b. 3 a 5 años c. 6 años a más
		CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
	04	Qué tiempo de permanencia tienen en el rubro su empresa.	a. 1 a 5 años b. 5 a 8 años c. 10 años a más
	05	Cuántos trabajadores laboran en su empresa.	a. 2 a 4 trabajadores b. 4 a 6 trabajadores c. 6 a 8 trabajadores
	06	Las personas que laboran en la empresa son.	a. Familia b. No familiar
	07	Qué tipo de constitución es su empresa.	a. E.I.R.L b. S.R.L. c. S.A.C

			d. S.A.
		REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD	
	08	Los clientes internos, externos son la razón de su empresa.	a. Si b. No c. A veces
	09	Formación y la mejora de conocimientos del personal son una posibilidad de cambio en su empresa.	a. Si b. No c. A veces
	10	La toma de decisiones mide resultados de los procesos y evalúalos procedimientos.	d. Si e. No f. A veces
	11	Sus colaboradores responden eficientes al momento de realizar su actividad.	a. Si b. No c. A veces
		CON RESPECTO AL PROCESO ADMINISTRATIVO	
	12	Los objetivos son los fines para encaminar las actividades a corto y largo plazo.	a. Si b. No c. A veces
	13	Usted determina las metas y planea de su empresa.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	14	Es importante contar con estrategia que les ayuden a diferenciar de sus competidores.	a. Si b. No c. A veces
	15	Sus colaboradores tienen conocimiento de las metas para cumplir sus objetivos de la empresa.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	16	Sus colaboradores son libres de hacer sus actividades con eficiencia.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	17	Cómo gerente es libre de tomar sus decisiones al realizar sus trabajos.	a. Si b. No c. A veces
	18	Considera que las coordinaciones de actividades con anterioridad resultan esenciales para lograr metas.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	19	Cuenta con todo el recurso para cumplir la visión de su empresa.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca

	20	Cómo gerente conduce y orienta a sus colaboradores para realizar sus actividades.	a. Si b. No c. A veces
	21	Cómo gerente mantiene una comunicación y excelente integridad con sus colaboradores.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	22	Cómo gerente impulsa a sus colaboradores con una motivación.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	23	Cómo gerente tiene la capacidad para liderar en su organización.	a. Si b. No c. A veces
	24	Cómo gerente compara resultados con respecto a las metas y objetivos establecidos.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	25	Cómo gerente analiza los resultados obtenidos de los planes que realiza la empresa.	a. Siempre b. Casi siempre c. Nunca
	26	Ejecuta procedimientos para una mejora continua de su empresa.	a. Si b. No c. A veces
	27	Como gerente retroalimenta sus debilidades de sus colaboradores para su corrección oportuna.	a. Si b. No

Anexo 2. Validación de cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Escobedo Gálvez, José Fernando

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** ULADECH

1.5. **Cargo que desempeña:** Coordinador I+D+i Filial Tumbes

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Verde Domínguez, Violeta

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: ORIENTACIÓN AL CLIENTE							
8	X		X		X		
Dimensión 2: PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PERSONAL							
9	X		X		X		
Dimensión 3: TOMA DE DECISIONES BASADA EN HECHOS							
10	X		X		X		
Dimensión 4: MEJORA DE PROCESO PERMANENTE							
11	X		X		X		
Dimensión 5: PLANIFICACIÓN							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

15	X		X		X		
Dimensión 5: ORGANIZACIÓN							
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
Dimensión 5: DIRECCIÓN							
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
Dimensión 5: CONTROL							
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.



Firma
Escobedo Gálvez, José Fernando
DNI N° 44632438

CORLAD N° 09720

Anexo 3. Directorio

Nº	NOMBRES Y APELLIDO RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
01	BUSTOS ZARZOSA MAXILMILIANO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO - HOSPEDAJE WARAK KOLLOR	JR. SAN CRISTOBAL N° 1011ZONA COMERCIAL
02	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITA	HOSPEDAJE	JIRÓN 28 DE JULIO NRO. 634 A
03	INMOBILIARIA SANTA ADELA SA.	HOTEL	AVENIDA RAYMONDI NRO. 903
04	VALENTIN APARICIO TEODORO LUCAS	HOSTAL	AVENIDA 27 DE NOVIEMBRE MZA.20 LOTE 3-N
05	HUERTADO DIAZ JAVIER ADOLFO	HOSPEDAJE	AVENIDA LAS AMERICAS 106
06	SERVICIOS MULTIPLES GOMEZ E.R.L.	HOSPEDAJE	JIRÓN FRANCISCO BOLOGNESI S/NMZ 3-20
07	MALLQUI GUZMAN LUZ ANTONIA	HOSPEDAJE	JIRÓN LLIUYAC TACAYCHIN NRO. 210
08	IRATO DE MORALES MARIA ALEJANDRINA	ALOJAMIENTO	ALAMEDA PARQUE GUARDIA CIVIL NRO 928
09	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 ULGARICO	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 HOTELEERA 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	TRANSPORTE HINOSTROZA E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 123 MZ. 179 LT. 16 - VILLON ALTO
36	GUZTMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 242 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALIVIONICO

37	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAUMINDY N° 612 ZONA COMERCIAL
38	HILARIO GARCIA JUAN DE SAHAGUN	ALOJAMIENTO	PRL. CARAZ N° 1013 – CONO ALVIONICO
39	HOSTAL PARAISO AZUL S.A.C	HOSTAL	AV. LUZURIAGA N° 482 2DO PISO - ZONA COMERCIAL
40	MULTISERVICIOS KIM & JR.S.A.C	HOSTAL	JR. LAS TRINITARIAS N° 272 - 1ER Y 2DO PISO - BILLON ALTO
41	MORAN PAUCAR NELLYDA 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 GUIZANO 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 SERVICIOMULTIPLES 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.R.L	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 - AVITENEL
95	FIRST CLASS HUARAZ EIRL	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO A CORTO PLAZO	JIRÓN JUAN BAUTISTA 2° PISO N° 847 ZONA COMERCIAL

Anexo 4. Figuras

Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

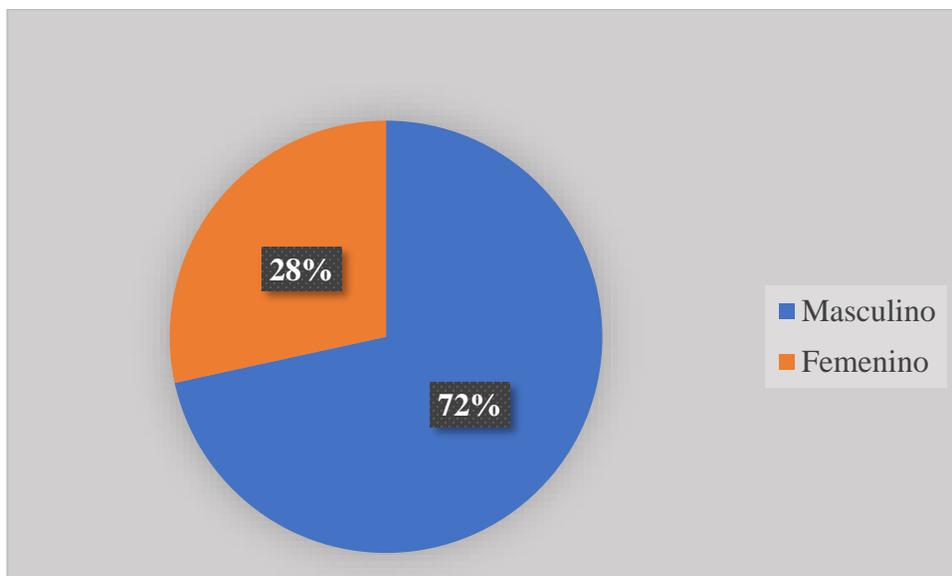


Figura 1.

Género de los representantes

Fuente. Tabla 1

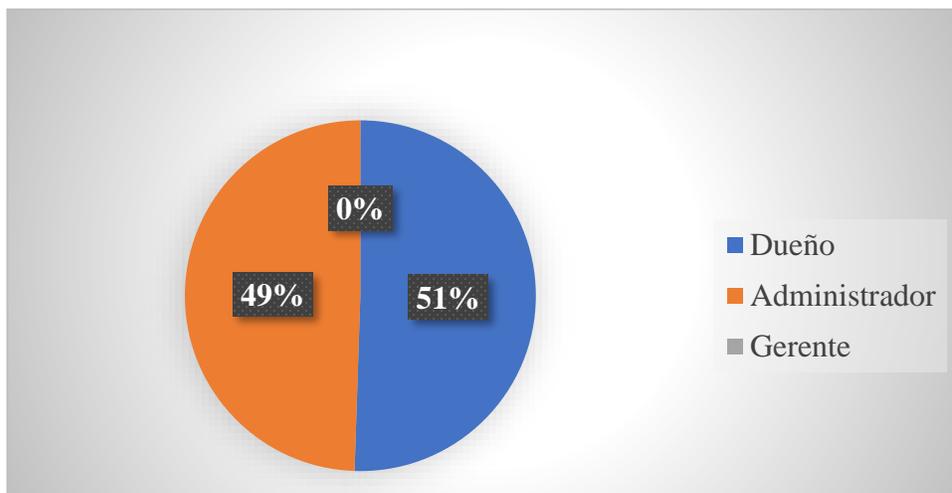


Figura 2.

Cargo que desempeña los representantes

Fuente. Tabla 1

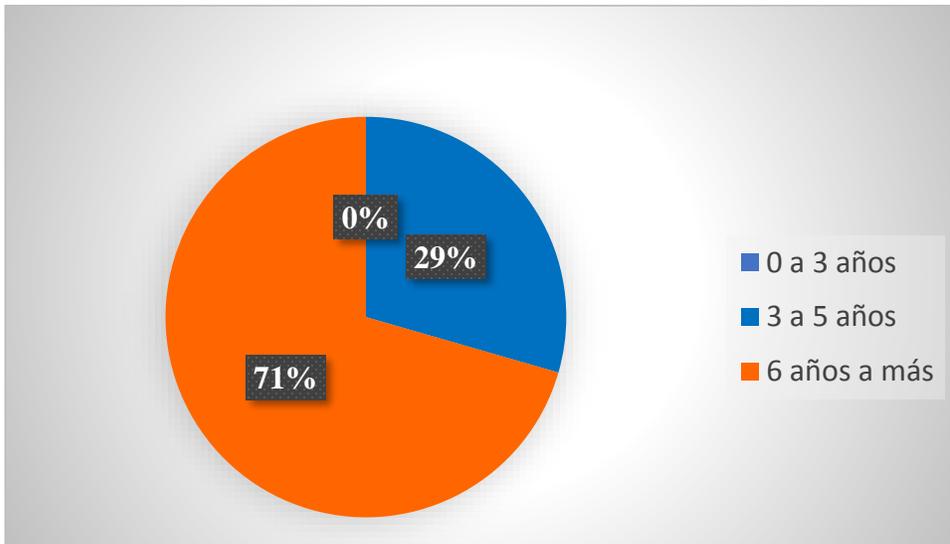


Figura 3.

Tiempo de permanencia en la empresa

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas

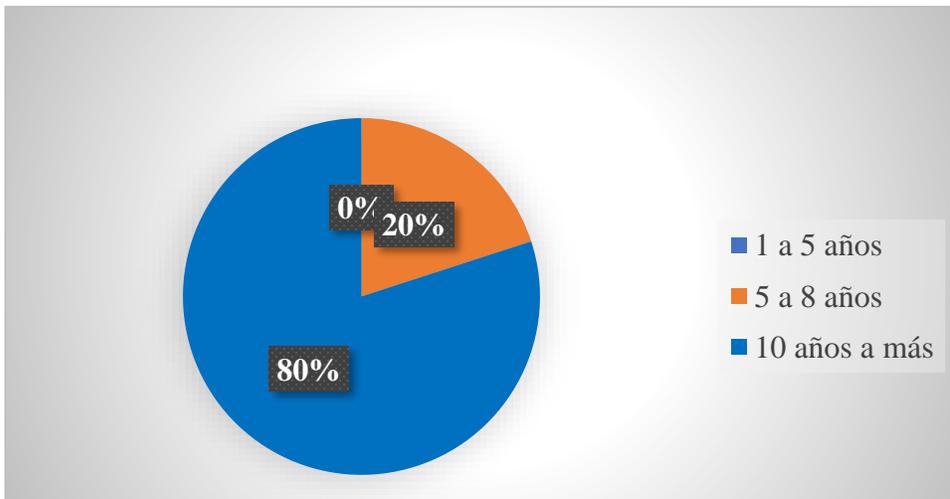


Figura 4.

Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

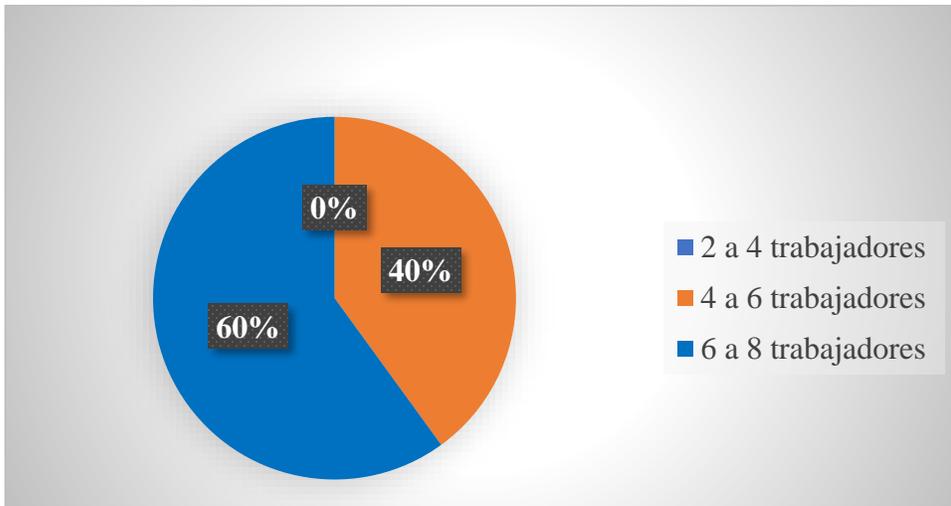


Figura 5.

Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

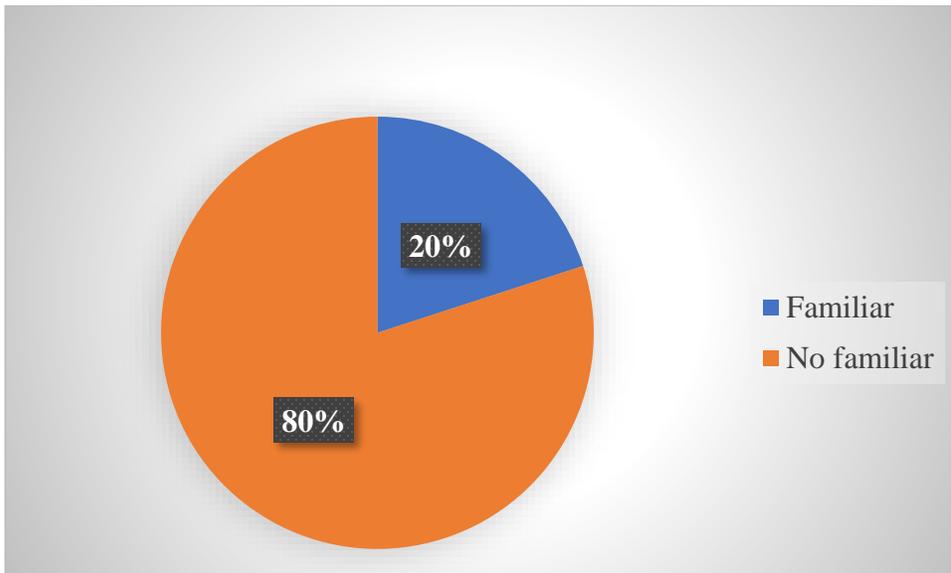


Figura 6.

Personas que laboran en la empresa

Fuente. Tabla 2

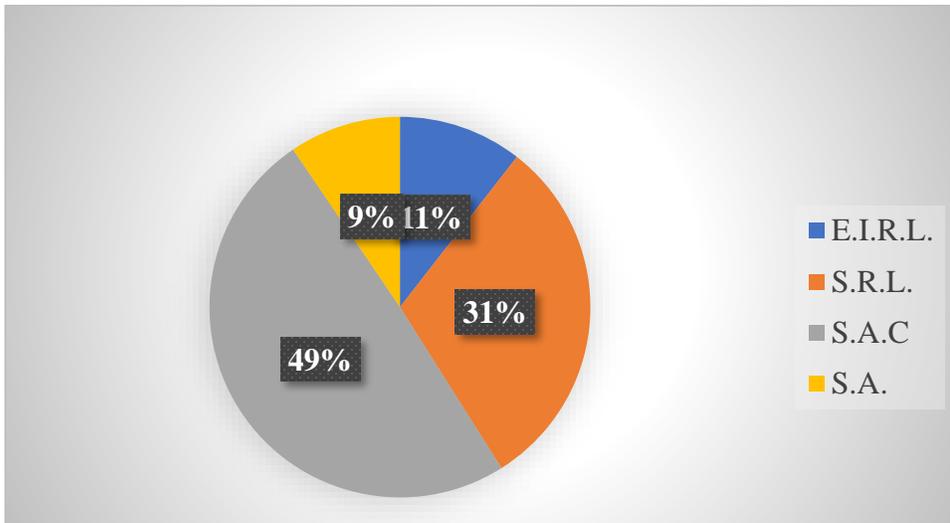


Figura 7.

Tipo de constitución de la empresa

Tabla. Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro pequeñas empresas

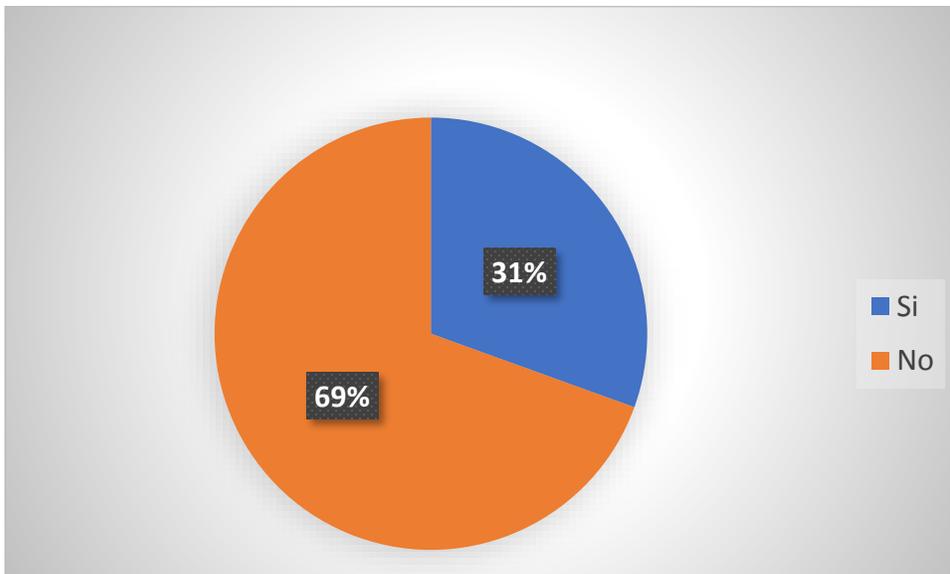


Figura 8.

Los clientes internos, externos son razón de su empresa

Fuente. Tabla 3

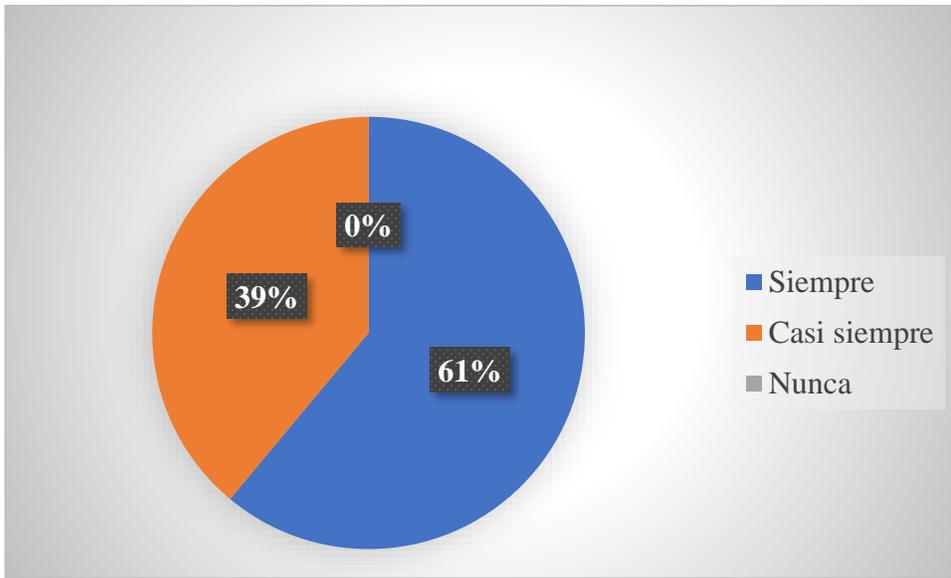


Figura 9.

Formación y la Mejora de conocimientos del personal son una posibilidad de cambio

Fuente. Tabla 3

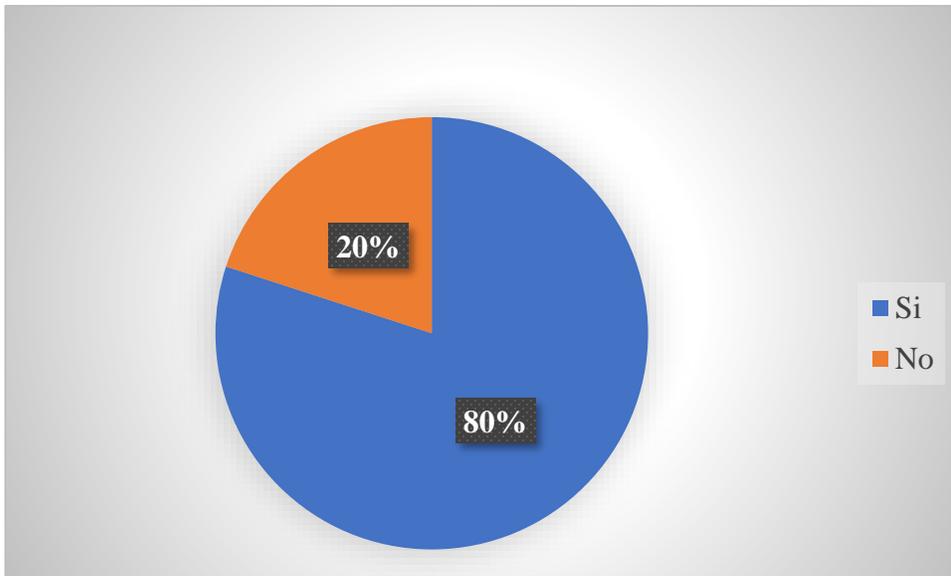


Figura 10.

La toma de decisiones mide resultados de los procesos y evalúa los procedimientos

Tabla. Tabla 3

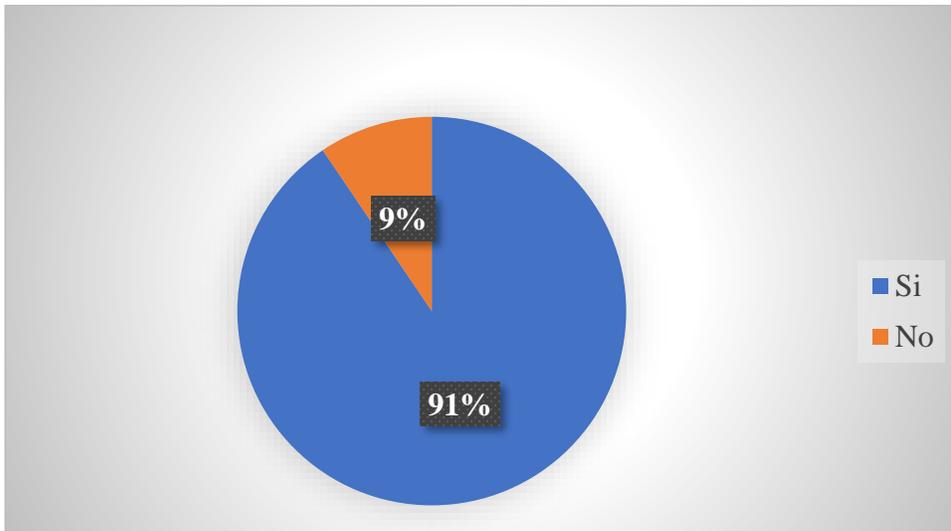


Figura 11.

Sus colaboradores son eficientes

Fuente. Tabla 3

Características del proceso Administrativo en las Micro y Pequeñas Empresas

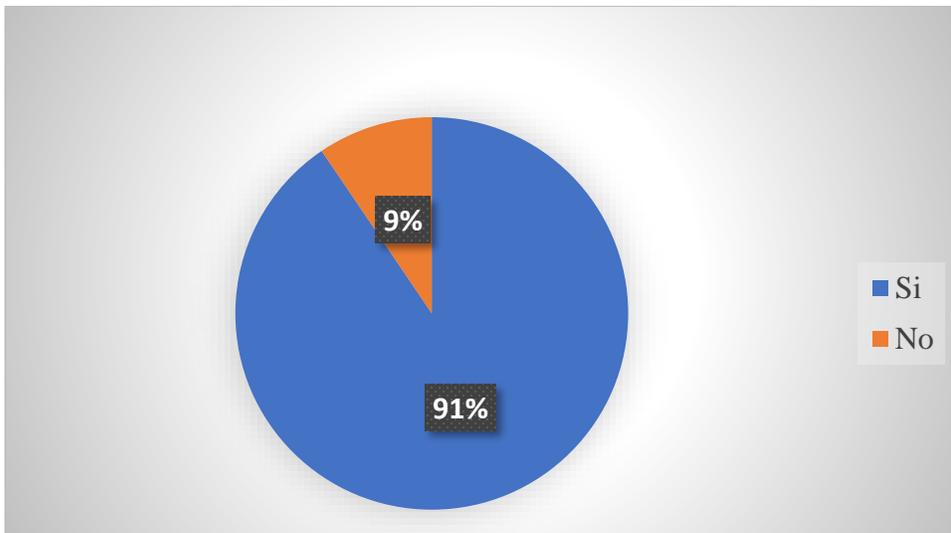


Figura 12.

Los objetivos son los fines para encaminar las actividades a corto y largo plazo

Fuente. Tabla 4

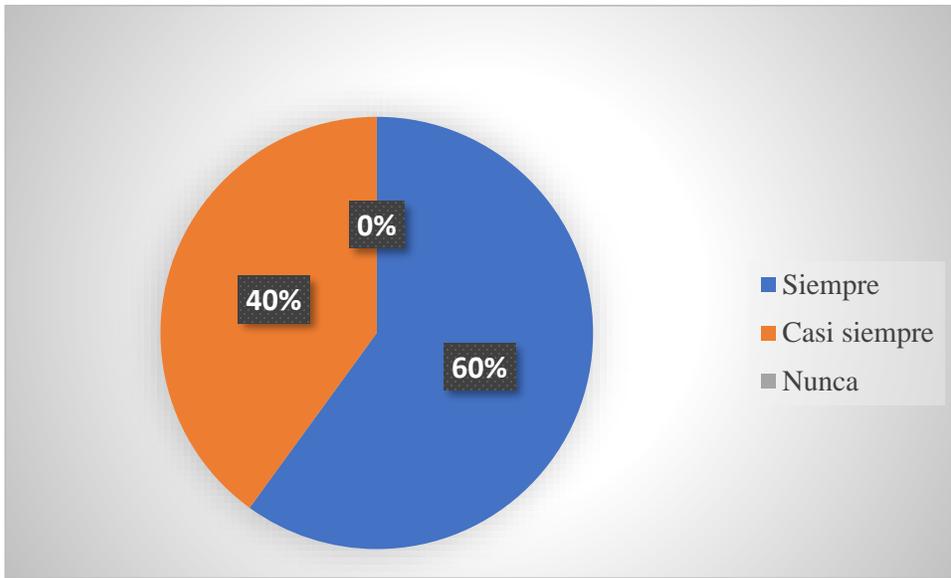


Figura 13.

Usted determina las metas y planes de su empresa

Tabla 4

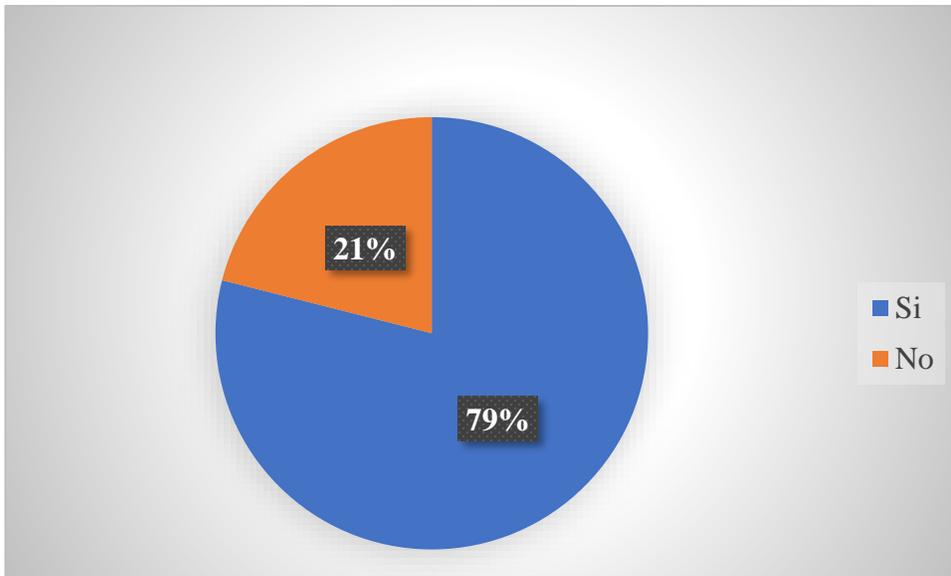


Figura 14.

Es importante contar con una estrategia que les ayuden a diferenciar de sus competidores

Tabla 4

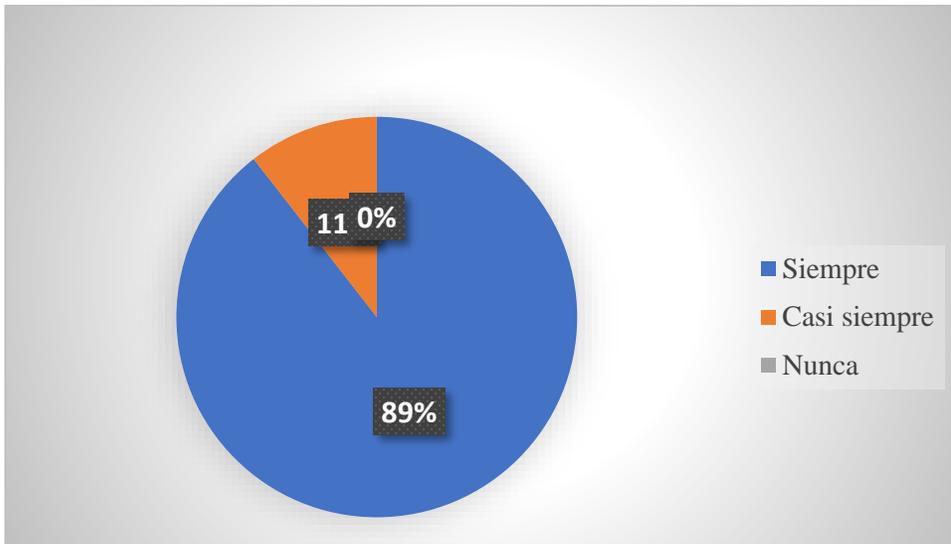


Figura 15.

Sus colaboradores tienen conocimiento de las metas para cumplir su objetivo de la empresa

Tabla 4

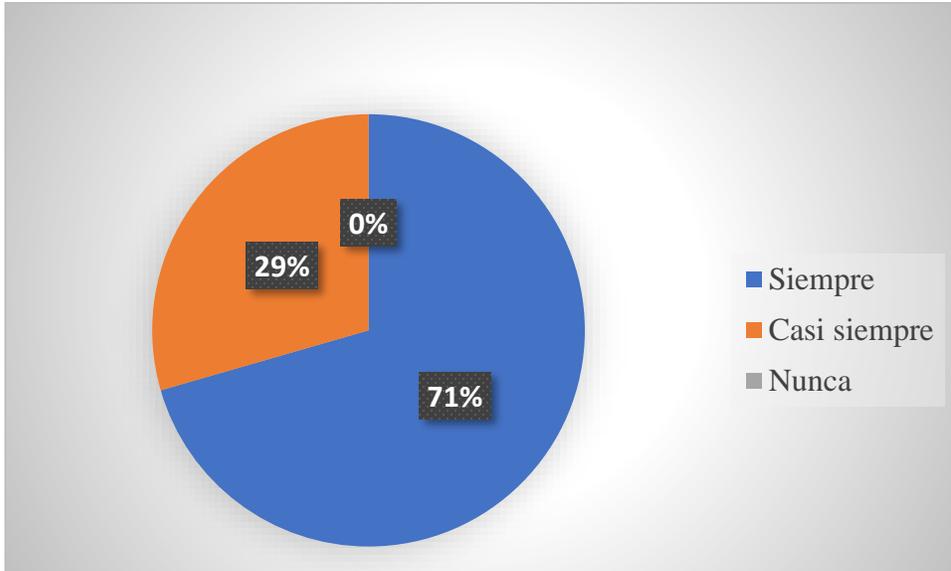


Figura 16.

Sus colaboradores son libres de hacer sus actividades con eficiencia

Fuente. Tabla 4

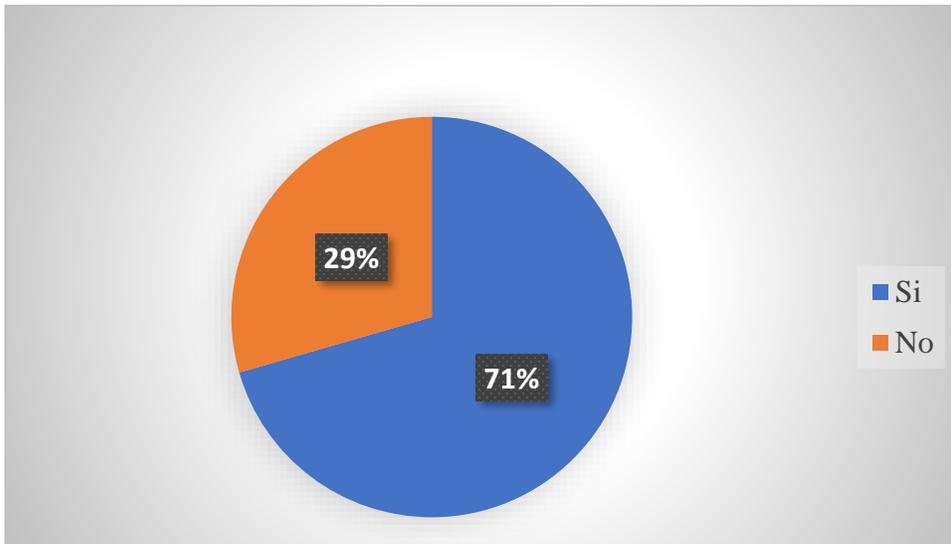


Figura 17.

Es libre de tomar sus decisiones al realizar sus trabajos

Fuente. Tabla 4.

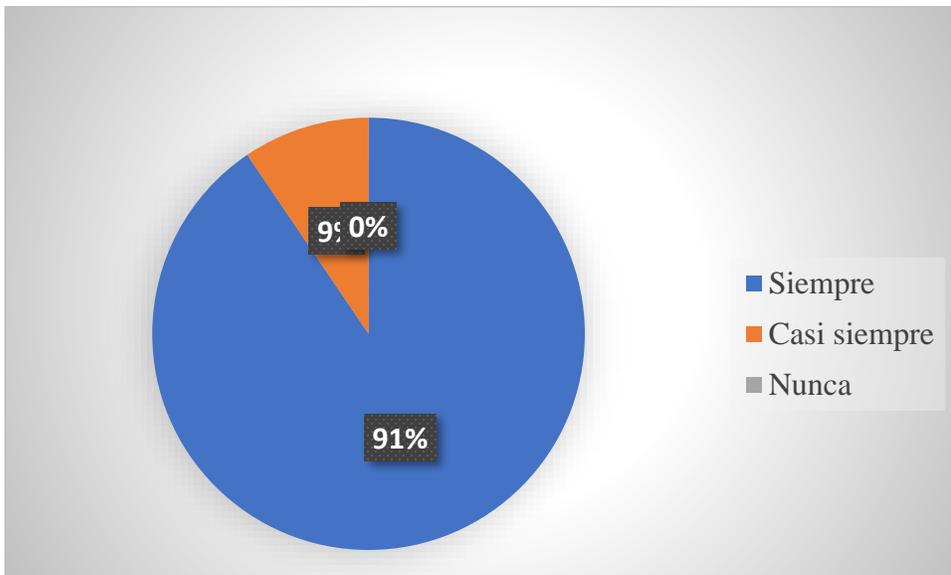


Figura 18.

Considera que las coordinaciones de actividades con anterioridad resultan esenciales para lograr metas

Fuente. Tabla 4

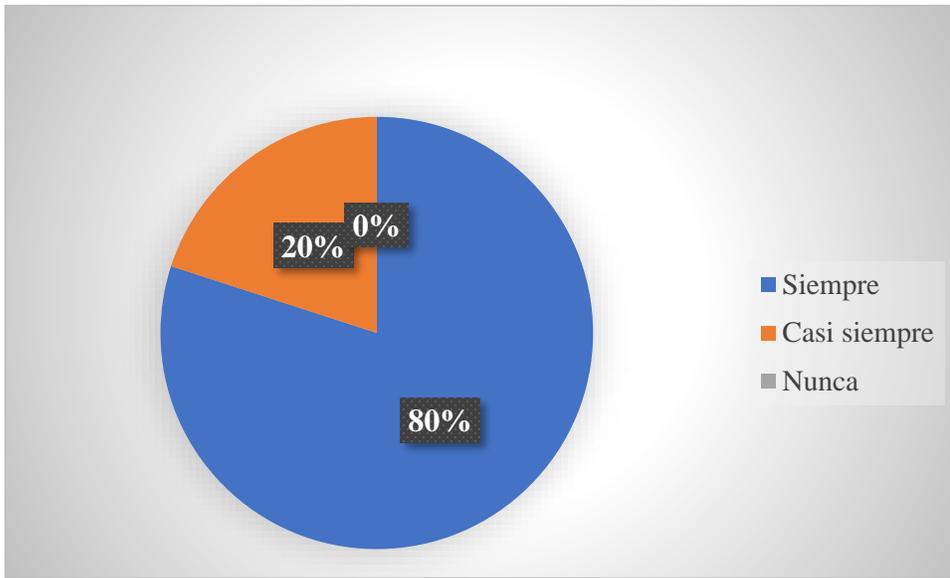


Figura 19.

Cuenta con todo el recurso para cumplir la visión de su organización

Fuente. Tabla 4

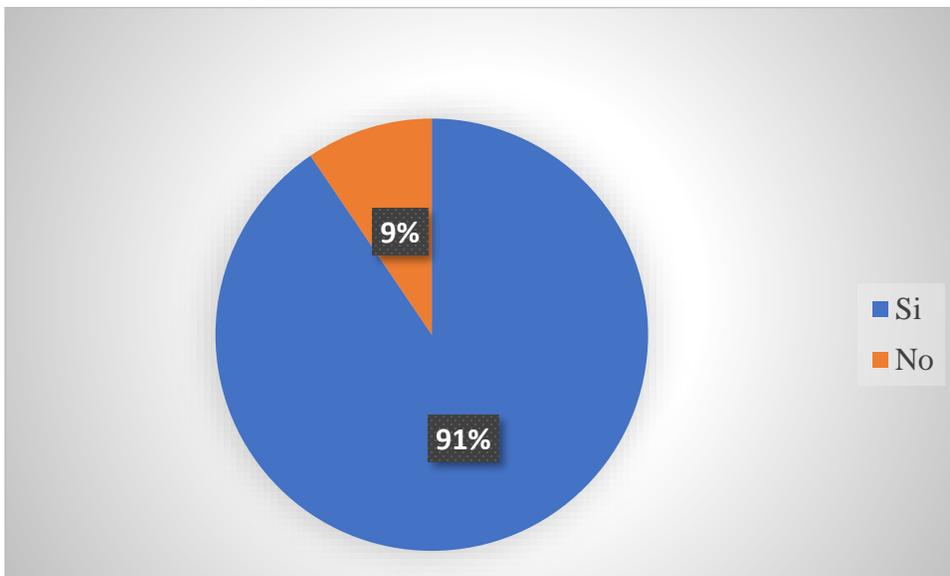


Figura 20.

Cómo gerente conduce y orienta a sus colaboradores para realizar sus actividades

Fuente. Tabla 4

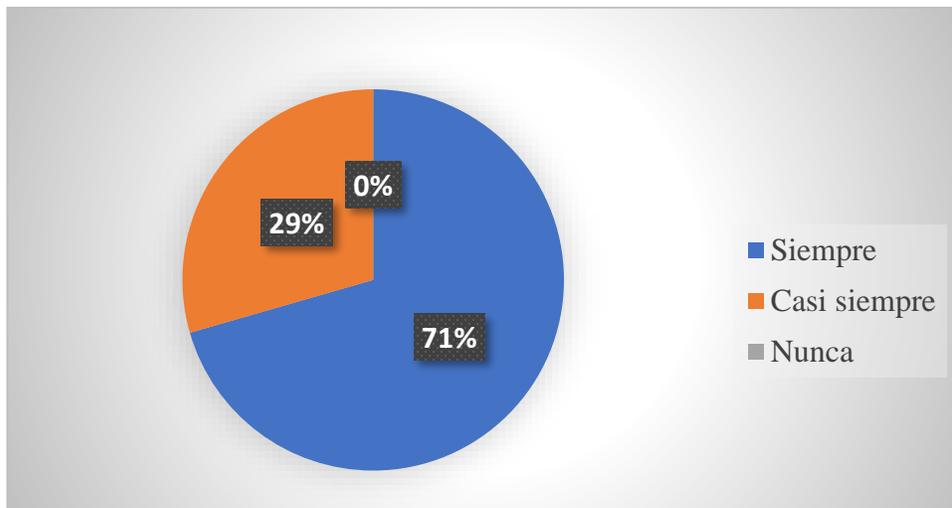


Figura 21.

Cómo gerente tiene buena comunicación y excelente integridad con sus colaboradores

Fuente. Tabla 4

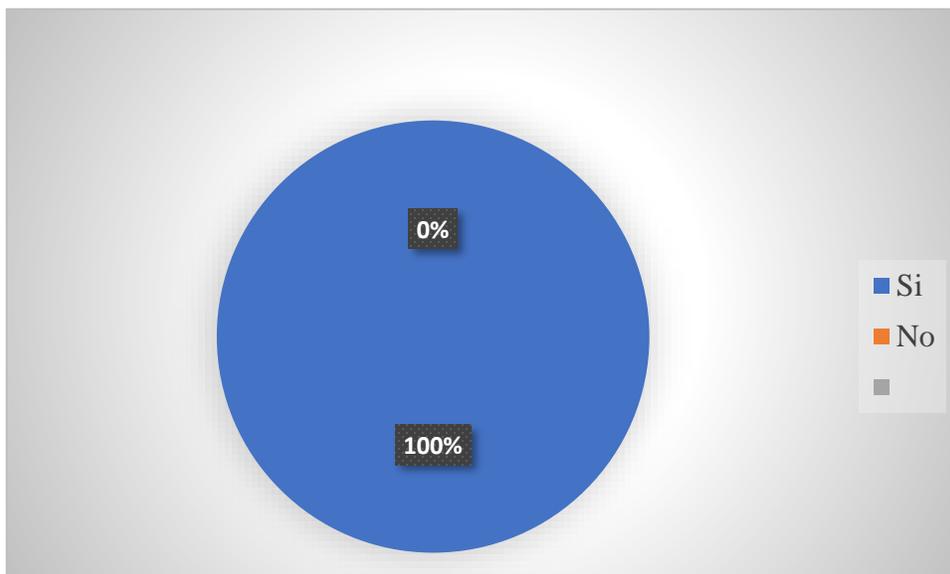


Figura 22.

Cómo gerente impulsa a sus colaboradores con una motivación

Fuente. Tabla 4

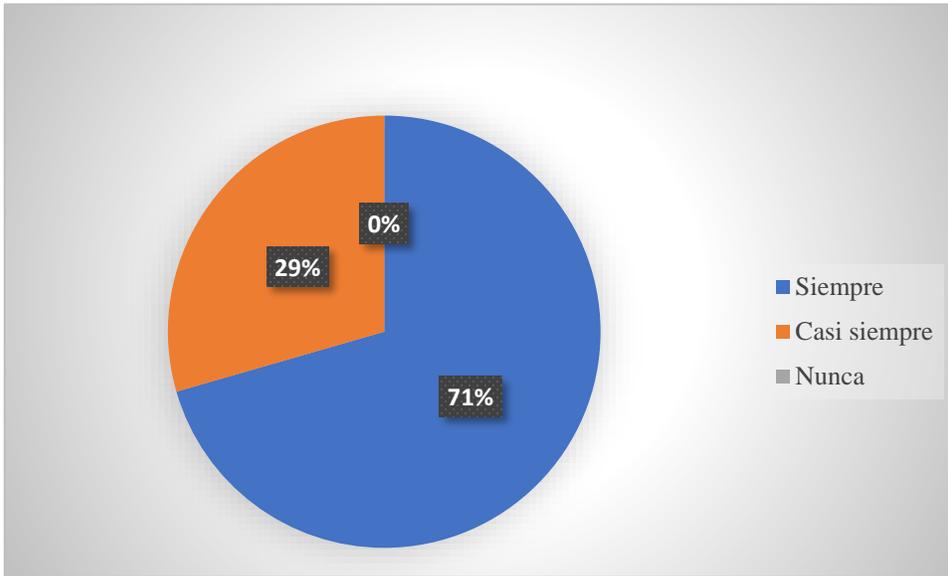


Figura 23.

Cómo gerente tiene la capacidad para liderar en su organización

Fuente. Tabla 4

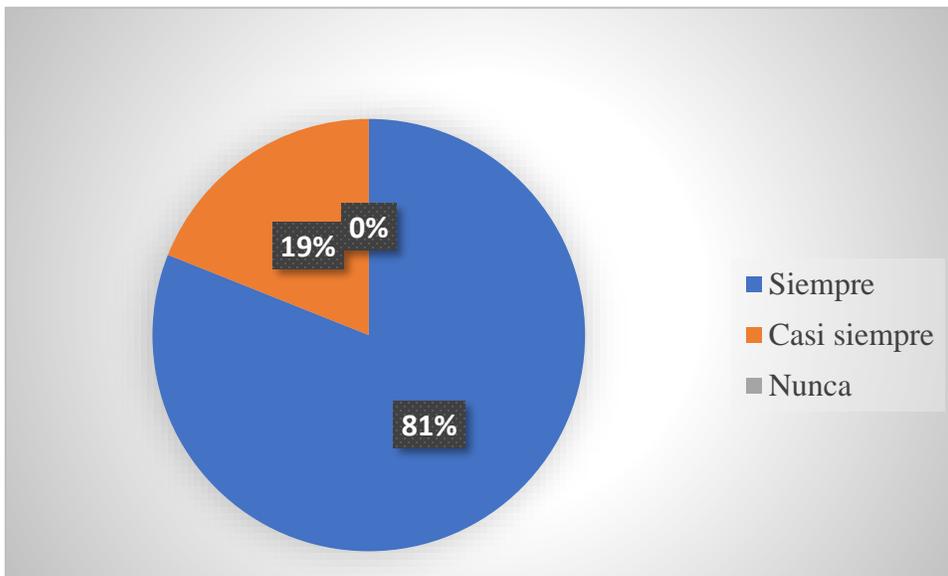


Figura 24.

Cómo gerente compara resultados con respecto a las metas y objetivos establecidos

Fuente. Tabla 4

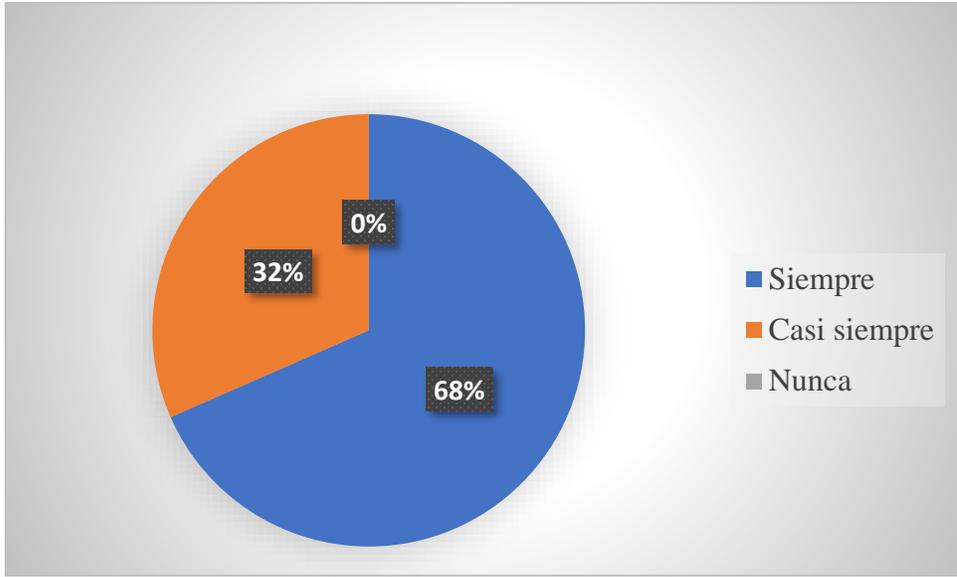


Figura 25.

Cómo gerente analiza los resultados obtenidos de los planes que realiza la empresa

Fuente. Tabla 4



Figura 26.

Ejecuta procedimientos para una mejora continua de su empresa

Fuente. Tabla 4

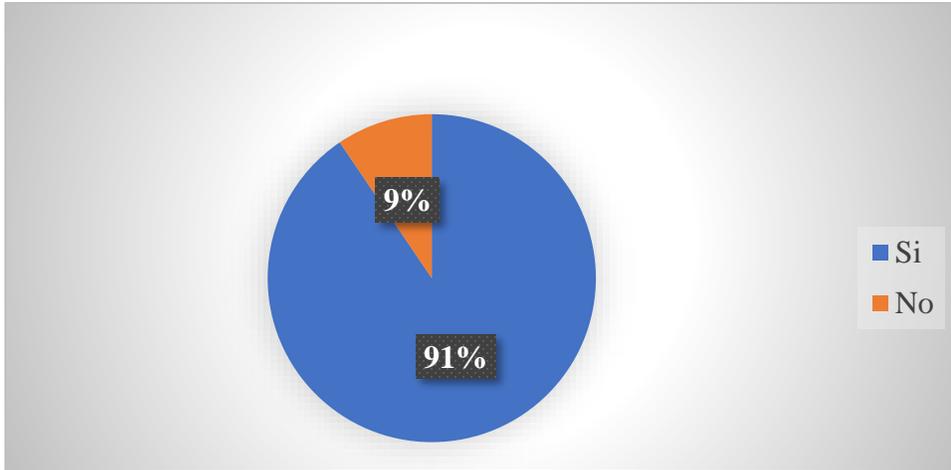


Figura 27.

En su organización retroalimenta a sus colaboradores para su corrección oportuna

Fuente Tabla 4.

Anexo 5. Turnitin

Informe final taller _IV

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

11%
