



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL COACHING PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE
ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS EN LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2019**

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

AUTOR

RAMIREZ AMADO YEFERSON AGUSTIN

ORCID: 0000-0003-3992-7383

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

HUARAZ – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ramirez Amado, Yeferson Agustín

ORCID: 0000-0003-3992-7383

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID 0000-0003-2027-6920

Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID 0000-0001-8071-8327

Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID 0000-0002-7260-5581

Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID 0000-0002-7260-5581

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por haberme educado en los buenos valores, por todo el apoyo incondicional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general el describir los factores relevantes del coaching personal en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativa, ya que se partió de una idea el cual se derivó los objetivos de investigación, determinando variables, concluyendo con el uso de métodos estadísticos para obtener las conclusiones en el que se encontraron los siguientes resultados, El nivel de la investigación es descriptivo, ya que se describió las características de la población en la cual se basó nuestra variable, especificando las propiedades, características, objetivos, procesos, perfiles de las personas las cuales son parte de la investigación, el diseño de investigación ejecutada fue no experimental–transversal o transeccional, ya que se recolecto los datos solo una vez, en el cual se describió nuestra variable, se analizó la incidencia en un solo momento de acuerdo a la revisión bibliográfica. Se concluye, que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con conocimiento sobre el coaching personal y la forma en la que podrían implementar en sus organizaciones, también nos dieron a conocer, que si se encuentran preparados antes circunstancias que se puedan presentar y afrontarlo con la herramienta ya mencionada.

Palabras clave: Calidad, coaching e innovación.

ABSTRACT

The present research work had the general objective of describing the relevant factors of personal coaching in the improvement of quality management in micro and small companies in the service sector, category of accommodation activities for short stays in the city of Huaraz, 2019 The type of research was quantitative, since it started from an idea which derived the research objectives, forming a theoretical framework, determining variables, concluding with the use of statistical methods to obtain the conclusions in which the following were found Results, The research level is descriptive, since the characteristics of the population on which our variable was based were described, specifying the properties, characteristics, objectives, processes, profiles of the people who are part of the research, the The research design carried out was non-experimental – cross-sectional or transectional, since the data was collected Only once, in which our variable was described, the incidence was analyzed in a single moment according to the bibliographic review. It is concluded that most of the representatives of micro and small companies have knowledge about personal coaching and the way in which they could implement it in their organizations, they also let us know, that if they are prepared before, circumstances that may arise. present and face it with the tool already mentioned.

Keywords: Quality, coaching and innovation.

5. Contenido

TÍTULO	¡Error! Marcador no definido.
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	v
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	9
2.3. Marco conceptual.....	15
III. HIPÓTESIS	17
IV. METODOLOGIA.....	18
4.1. Diseño de investigación.....	18
4.2. Población y muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	2
4.4. Técnicas e instrumentos.....	2
4.5. Plan de análisis	3
4.6. Matriz de consistencia	2
4.7. Principios éticos.....	2
V. RESULTADOS.....	4
5.1 Resultados.....	4
5.2. Análisis de resultados	24
VI. CONCLUSIONES	32

Aspectos complementarios	33
Referencias bibliográficas.	34
Anexos	36
Anexo A: Protocolo de consentimiento informado.....	39
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Edad de los gerentes	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2	Genero de los representantes	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3	Grado de instrucción.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4	Objetivo de creacion	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5	Tiempo de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6	Número de colaboradores	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7	Parentezco de los colaboradore	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13	Gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19	Coaching persona	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20	Coaching personal	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los gerentes.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 2 Genero de los representantes.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 3 Grado de instrucción	; Error! Marcador no definido.
Figura 4 Objetivo de creacion.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 5 Año de experiencia en el cargo	; Error! Marcador no definido.
Figura 6 Número de colaboradores.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 7 Parentezco de los colaboradores	; Error! Marcador no definido.
Figura 8 Gestión de calidad de las MYPES...	; Error! Marcador no definido.
Figura 9 Gestión de calidad de las MYPES...	; Error! Marcador no definido.
Figura 10 Gestión de calidad de las MYPES.	; Error! Marcador no definido.
Figura 11 Gestión de calidad de las MYPES.	; Error! Marcador no definido.
Figura 12 Gestión de calidad de las MYPES.	; Error! Marcador no definido.
Figura 13 Gestión de calidad de las MYPES.	; Error! Marcador no definido.
Figura 14 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 15 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 16 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 17 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 18 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 19 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.
Figura 20 Coaching personal.....	; Error! Marcador no definido.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, para poder dirigir una empresa necesitamos de un líder que se encargue de hacer que las personas realicen lo necesario para cumplir los objetivos que se tienen planeados, el cual no significa que siguen a un jefe, sino que hay una persona en el grupo que tiene capacidad de influir en los demás para poder cumplir con los objetivos que tiene la empresa, a la cual se denomina como coach (Murrieta y Baño, 2017).

El cual esta herramienta no trabaja sola ya que también dependerá de la gestión de calidad el cual se caracteriza por la planificación, diseño y el desarrollo en la empresa a través de parámetros, los cuales se deben de cumplir para lograr conseguir el servicio ideal que desea el cliente para satisfacer sus necesidades (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Además, la Norma Internacional ISO 9001 (2016) menciona que, en cuanto a gestión de la calidad, los gerentes deben buscar compromiso y liderazgo, no solo con procesos internos, sino también prestando atención al cliente para así lograr que más personas se interesen en el servicio que brinda la empresa. Es decir, si la empresa se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente, podrá lograr un mejor avance y a la vez atraerá más clientes bajo recomendaciones de clientes satisfechos.

Para poder satisfacer a los clientes con los servicios brindados, primero se tiene que satisfacer a los trabajadores de la empresa y aquí, es donde el coach cobra importancia, ya que, se encarga de apoyar, orientar y guiar a los trabajadores de la empresa. Uno de los intereses principales del coach es que los trabajadores se desarrollen de manera personal, esto ocasiona que tengan nuevas ideas para desarrollar el trabajo y no hacerlo rutinario.

El siguiente trabajo propone el uso de coaching personal en las empresas que brindan el servicio de alojamientos, con el propósito de brindar un buen servicio, por lo cual la problemática sería: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del coaching personal que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz 2019?

Con la problemática planteada, el objetivo general sería: Describir los factores relevantes del coaching personal en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.

Para cumplir el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir los factores relevantes del coaching personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.
- b) Detallar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.
- c) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.
- d) Precisar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.

La metodología que se empleará en la siguiente investigación es de tipo cuantitativa descriptiva ya que, está fundamentada en la descripción de la variable planteada, además es de corte transeccional debido a que la recolección de datos se realizará a través de la aplicación de una encuesta y en un solo momento determinado.

La población considerada para la siguiente investigación es de 101 MYPE que pertenecen al rubro de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz.

De dicha población, se obtuvo una muestra de 80 micro y pequeñas empresas que pertenecen al rubro de alojamientos.

Los datos compilados serán presentados a través de tablas, análisis estadísticos y gráficos. Para ello, se utilizarán programas especializados como Word y Excel.

El presente trabajo se justifica por que permitira caracterisar el coaching personal como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019, esto se debe a que el coaching personal ayuda a las organizaciones , pero en esta investigación apoyara en el mejor desarrollo a los alojamientos y estancias cortas en la ciudad de Huaraz , ayudara en un mejor posicionamiento en el mercado y a la vez a formar empresas de calidad y no de cantidad, fomentando el cumplimiento de los objetivos que cada empresa tiene propuesto.

García y Martín (2017) afirman que el primer paso para una correcta aplicación del coaching es la creación de conciencia, es decir, buscar en las personas la necesidad de cambio. Como todo cambio y aprendizaje, requiere esfuerzo, tiempo

y dedicación, por lo tanto, si no hay convencimiento, deseo, ganas, ilusión y expectativa, el proceso hacia el coaching personal tiene muchas posibilidades de fracasar.

Así mismo se espera que la siguiente investigación quede como herramienta de apoyo para futuras investigaciones que se deán sobre el uso coaching personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Joubert (2017) en su tesis: *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*, presentado en la universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Tiene como objetivo principal dar conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo. Se planteó una estrategia de triangulación de fuentes y de datos, articulada sobre entrevistas en profundidad y observación de actores claves en la problemática estudiada, La metodología utilizada para alcanzar los objetivos planteados se explica que se realizaron entrevistas profundas semiestructuradas, se efectuó la revisión de fuentes secundarias y se llevó a cabo la observación de los gerentes y dueños de hoteles, de la Asociación Hotelera y de organismos de implementación y certificación. La población que se tuvo fue de 23 gerentes y/o dueños de los establecimientos hoteleros que se encuentran categorizados desde 1 a 5 estrellas, el cual los gerentes oscilan con una edad de 40 a 60 años, los referentes de las 2 empresas consultoras, los referentes de los 2 organismos certificadores y el referente de la Asociación Hotelera de Gastronomía y Hotelería, Para obtener datos se aplicó una encuesta en el cual los resultados fueron, la primera pregunta que se realizó fue en manera de introducción, para conocer si tenían conocimiento acerca de que él era la gestión de calidad, el cual un 72 % nos comentó que sí, ya que tenían capacitaciones con respecto a este tema para mejorar el servicio al cliente, mientras que el 28% conocía poco o nada acerca del tema, la siguiente pregunta fue

con respecto a que si los dueños de las empresa e alojamiento estaba compuesto de una empresa familiar o de una cadena hotelera el cual un 72 % respondió que era empresa familiar, mientras que el 28% pertenecía a una cadena hotelera, la segunda pregunta que se realizo fue, ¿Cuánto años se va desarrollando la empresa en este rubro?, el cual respondieron que el 40% de los hoteles tiene una antigüedad que no supera los 15 años y el 60% restante oscila entre los 16 años a más de 30 años, la tercera pregunta fue ¿Cuál es el grado de preparación académica con el que cuenta los dueños de los hoteles?, el cual respondieron un 35% cuenta con títulos de carreras técnicas, un 10% cuenta con secundaria completa y un 55% cuenta con estudios superiores universitarios. La cuarta pregunta fue acerca de cómo obtuvo su posicionamiento en el mercado, el cual nos respondieron que un 40% se vasa en las recomendaciones de sus clientes y el otro 60% a través de ofertas en los paquetes de alojamiento por lo que son reconocidos por las promociones que brindan. La conclusión a la que se llego fue que de que existía un importante incremento de la demanda turística durante algunos períodos del año, lo cual se constata también con los datos estadísticos del marco referencial. Sin embargo, las empresas hoteleras no condicionan los productos y los servicios de acuerdo a los perfiles de la demanda, ya que ninguno de los gerentes y/o dueños mencionó que readecuara sus productos y servicios durante la época de mayor afluencia de turistas.

Huillca (2016) en su tesis: *Influencias de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa*, presentado en la universidad nacional de san Agustín, Arequipa, el cual tiene como objetivo general determinar cómo influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa, para esto se trabajó en nivel de investigación descriptivo explicativa, no experimental, transeccional. Esta investigación posee dos unidades de muestro, los cuales son los recepcionistas de los hoteles tres estrellas y los huéspedes que se hospedaron en ellos, como resultado de la evaluación se tuvo como conclusión que no existe una influencia significativa de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa son casi inexistentes, no por ello son independientes sino que se observa una leve influencia pero que no es significativa con lo cual se rechaza la hipótesis principal del trabajo.

Rurush (2018) en su tesis: *Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz*, tiene como objetivo principal describir y determinar las características de la comunicación interna como herramienta de calidad en las Micro y Pequeñas empresas, El trabajo de investigación fue descriptivo no experimental, para recopilar la información, se seleccionaron 15 micro y pequeñas empresas, los cuales cuentan con 10 a 15 trabajadores el cual un 75% son familiares de los dueños mientras que el 25 % son personal externo a los cuales se le aplicó un cuestionario,

del cual se obtuvo los siguientes resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta. Comenzando como introducción se preguntó acerca del tema de gestión de calidad, para comprobar que tan informados se encontraban, el cual un 52% conocía sobre el tema y el 48% no. La siguiente pregunta fue que, si se contaba con reglamento, normas y política de la empresa, el cual el 100% respondió que, si cuenta con políticas de la empresa y normas de trabajo seguro, la segunda pregunta fue que si contaba con un acta físico o digital donde registraba los clientes e ingresos de la empresa. El cual un 100% cuenta con acta digital y físico, digital para registros de ingresos y resultados de cada mes y físico para registro de clientes, la tercera pregunta que se realizó fue que si se realizaba propuestas de mejora de los trabajadores o clientes para mejorar en ciertos ámbitos a la empresa, el cual un 75% contestó que si y un 25% que no los tomaban en cuenta, la cuarta pregunta fue que si existía una buena comunicación entre los trabajadores y jefes el cual nos respondieron el 45% de los trabajadores encuestados declaran que si hay buena comunicación pero sienten que aún existen barreras en el proceso de comunicación entre ellos y su jefe inmediato, la conclusión a la que se llegó fue que gran parte de los encuestados están de acuerdo que la comunicación, en sus diversas formas, hace posible y viable el clima laboral en una empresa fortaleciéndose las relaciones interpersonales.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad.

La Gestión de calidad nos da a conocer que con el fortalecimiento y desarrollo de nuevas competencias y a la vez usando técnicas y herramientas de calidad se podrá para conseguir el avance continuo en las organizaciones (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Los requisitos de gestión de calidad que establece la ISO 9001 están relacionados con satisfacer las exigencias del cliente en cuanto a calidad y utilidad del producto, para que así, las empresas que lo deseen puedan ser acreditadas. Aplicar esta norma mejoró sustancialmente la satisfacción de los clientes, destacó la eficiencia en las actividades que tenían las empresas, y aumento el nivel de ventas en el mercado (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

La palabra calidad no debe ser confundida con lujo, ya que calidad es el grado de fiabilidad y uniformidad que tiene el bien o servicio que se ofrece, en otras palabras, es lo que el consumidor o cliente requiere para satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta que esto varía de acuerdo con el tipo de consumidor (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Se debe dejar de subordinarse de una inspección para poder lograr la gestión de calidad, es decir, siempre se debe buscar mejorar tanto los productos como también los procesos, sin necesidad de que esto sea a base de una supervisión continua. Se debe orientar la capacitación de acuerdo a la función que desarrolla cada trabajador, deshacerse del temor para mejorar la calidad en una empresa es imperativo (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Ciclo de Deming.

También es conocido como el ciclo PDCA (plan-do-check-act) lo cual significa (planificar-hacer-verificar-actuar), fue propuesto como una de las estrategias para la continua mejora de los procesos que garantiza la calidad. La implementación de esta estrategia permitió una gran mejora en la competitividad integral de las empresas (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

El ciclo de Deming va de la mano con la administración ya que, ambos buscan satisfacer las necesidades de los clientes (Deming, 1989). Un correcto desarrollo del proceso de gestión de calidad se da a través de la aplicación de todas y cada una de las siguientes fases pertenecientes al ciclo de Deming:

a) Plan (planear).

Como proceso principal para realizar las actividades, busca establecer objetivos, estrategias, procesos para desarrollar mejor una actividad en la empresa.

b) Do (hacer).

Se lleva a cabo el plan de acción, realizando una prueba piloto para observar si funciona antes de realizar los cambios en la empresa.

c) Check (controlar).

Se obtiene y controla los datos recopilados, lo cual son analizados para poder ver si tiene lo necesario y obtener la mejora que se espera.

d) Act (actuar).

Este paso se da luego de conseguir los resultados, para observar si son convenientes o no para la empresa.

2.2.2. Coaching personal.

Para García y Martín (2017) el coaching en primera definición es una herramienta moderna muy poderosa que permite cambiar el mal rumbo que lleva una empresa y orientarla hacia el éxito. Esta herramienta ayuda a enfocar los objetivos, retos y metas que se tiene propuestas y cumplirlas.

Para que se pueda llevar a cabo el coaching personal es necesario tener a un coach, quien es la persona que dirige, y por otra parte a la persona que quiera ser cambiada y motivada por él, a quien se le denomina coachee (García y Martín, 2017).

El coaching personal y el liderazgo cumplen funciones similares, el liderazgo usa el coaching para tomar las riendas de la empresa para llevarla al éxito, aunque, por otra parte, el coaching tiende a una resistencia al cambio, ya que busca planificar bien y tener bien en claro que es lo que se busca, para así poder lograr un gran llevar al éxito a la empresa (García y Martín, 2017).

En otras palabras, el coaching empieza con la determinación de objetivos y concluye con la consecución de los mismos.

El coaching personal y la motivación.

La motivación se presenta como un principio básico para el mejor desarrollo del coaching personal, ya que las decisiones que se toma son elementos decisivos en el carácter y autoestima de las personas (García y Martín, 2017).

El coaching se desarrolla en la necesidad de satisfacción de los objetivos de la empresa, por lo cual motiva al trabajador a dejar sus incomodidades de su ámbito laboral, a través de capacitaciones y momentos de pausas activas en las horas

laborales, para así poder desarrollarse de una mejor manera más eficiente en el cargo que ocupe en la empresa (García y Martín, 2017).

Coaching y liderazgo personal.

Al hablar de coaching, el termino liderazgo se hace necesario mencionar, ya que van de la mano. El coaching es la herramienta que usará el liderazgo para cumplir con las metas que tiene propuesto. Tanto el liderazgo como el coaching personal tienen un rasgo en común, el cual es buscar el desarrollo personal de los trabajadores de la empresa (García y Martín, 2017).

Según García y Martín (2017) un buen líder debe saber gestionar de manera adecuada su vida, en bases a sus objetivos, inquietudes, deseos, metas y retos, todo aquello que le haga sentir completo, satisfecho. Para lograr esto, en primer lugar, debe planificar y luego actuar por el camino que logre llevarlo a cumplir sus metas.

El coaching personal tiene el motivo de enseñar a las personas a pensar en ellos y valorarse. Presenta un proceso de descubrimiento, el cual permite descubrir el potencial de las personas, y de esa manera muestra el camino al éxito. El coaching es un cambio tan profundo que afecta, en primera instancia, a la persona, para luego afectar al entorno de esta, al igual que promover la toma de conciencia del liderazgo personal (García y Martín, 2017).

Planteamiento del coaching personal.

El coaching personal y el liderazgo van de la mano, ya que el coaching es la herramienta del líder y como herramienta de apoyo, facilita el cumplimiento de las metas que tiene trazada la empresa (García y Martín,2017).

a) La circunstancia.

Como condición esencial en el tiempo, la circunstancia es donde el líder demuestra sus habilidades, nunca se tendrá una circunstancia perfecta para poder desarrollar los planes propuestos, siempre habrá algo que no cuadre en el desarrollo de los objetivos, el coaching es la llave para salir de las circunstancias no favorables planteando un objetivo y cumplirlo (García y Martín,2017).

b) Planificación.

Para que se realice lo que se propone, siempre se necesitara planificar los objetivos, para así facilitar el proceso, la falta de ello nos puede hacer caer en la desidia y apatía, para evitar eso, se debe poner bien en claro los objetivos y repetirnos que estos objetivos son exclusivamente para nosotros (García y Martín, 2017)

c) Interés

Cada líder debe manifestar su disposición en el cumplimiento de los propósitos de una organización. Existen ocasiones en el cual, al buscar estos objetivos, los suele llevar a realizar algunas actividades que son poco interesantes o aburridos en otras palabras y para ello existen formas de evitar el desinterés al momento de desarrollar estos procesos y los cuales son volver estos procesos en pequeñas metas, retos, o hábitos, así pasamos de algo que causa desinterés en uno motivante (García y Martín, 2017).

d) Autocontrol.

Para que se realice cualquier proceso de aprendizaje es necesario ponerse límites y normas el cual denomina autocontrol, lo cual nos servirá para lograr

cumplir los objetivos y llegar al camino que se tenía planeado (García y Martín, 2017).

e) Las dificultades.

Son las condiciones no favorables que se dan en la empresa donde el líder afrontara y dará una solución, en ningún momento se menciona que al realizar los objetivos y planearlos sería fácil, lo complicado es cuando se encuentra dificultades, y para poder resolverlos se tiene que estar preparado y mentalizado para afrontarlo, desde un inicio se debe tener en cuenta que el plan perfecto no existe y que existen barreras (García y Martín, 2017).

2.2.3. Las micro y pequeñas empresas.

Las MYPE en abreviación, son las organizaciones registradas en el gobierno de forma legal, por lo cual la ley les otorga una serie de beneficios tanto laborales como los tributarios para así apoyar su crecimiento y generar más empleo, la última modificación que se realizó determinó que las empresas ahora podrán acceder a este régimen de acuerdo al nivel de ventas que llevan y ya no como antes que era por el número de trabajadores que tenían.

Este régimen solo se aplica a los trabajadores que este sujeto a un régimen laboral de actividad privada, como también para los trabajadores que fueron contratados al amparo de la legislación anterior. No estarán incluidos los trabajadores que tengan el régimen laboral común de acuerdo al decreto 1086.este régimen fue creado para poder formalizar y aumentar el desarrollo en las MYPE, así se mejorara las condiciones y derechos de estas empresas (SUNAT, 2018).

El beneficio que brinda el régimen MYPE, es el de brindar la facilidad de que se formalicen, les da políticas de impulso hacia el emprendimiento y a la vez mejorar las organizaciones empresariales (SUNAT, 2018).

Las MYPE se encuentran en la categoría de acuerdo a las UIT de ingreso anual que tengan, las microempresas logran tener 150 UIT de ventas anuales, mientras que en las pequeñas empresas tienen un monto superior a los 150 UIT llegando como un máximo a 1700 UIT (SUNAT, 2018).

a) Empresas de servicio de alojamiento.

Las micro y pequeñas empresas del rubro de servicio de alojamiento tiende una visión positiva de crecimiento ya que busca satisfacer las principales necesidades de los clientes, para hacerlos sentir como en casa brindando el servicio que ellos piden, mientras mejor sea su atención más recomendaciones de los clientes tendrán y aumentaran su posición como empresa de servicio de alojamiento.

2.3. Marco conceptual

Calidad

Son las características esenciales de los productos o servicios en base a lo que pide el cliente para así poder satisfacerlo (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Innovación

Son los cambios importantes que tiene una empresa para mejorar en la actividad que desarrolla, al mejorar nuestros productos y servicios, dejar de depender de una inspección, mejorar constantemente (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Liderazgo

Es la labor que tienen los jefes y supervisores no solo de impartir castigos, sino que también de brindar ayuda y mejora a los subordinados, para que así el trabajo hable por ellos (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Miedo

Es la falta de confianza entre los trabajadores, el temor de opinar o preguntar por temor a una reprimenda o despido (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Capacitación

Es el programa de educación que tiene el trabajador para que desempeñe mejor las actividades que se le propusieron en la empresa y logre cumplir los objetivos (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Transformación

Es el trabajo y mejora diaria que tiene el trabajador en la empresa a través de la innovación y capacitación que se le brinda, de acuerdo a su desempeño empieza como su camino de líder (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

W. Edwards Deming

Una persona que se dedicó al estudio de la estadística fue uno de los principales negociadores en Japón, ya que participo en la reconstrucción luego de la post guerra, logro convencer con el uso de calidad en Japón, por lo cual logro una mejor calidad e increíble superación (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Coaching personal

Es una herramienta muy poderosa de cambio que va hacia el camino del éxito, haciendo que la persona logre desarrollar sus capacidades y así logre sus metas que se propuso (García y Martín, 2017).

Liderazgo personal

Es el lograr el desarrollo personal como persona, aplicar nuestras competencias en la vida diaria, tomar las decisiones correcta sin afectar a los demás, apoyando a los demás como líderes yendo de la mano con el coaching (García y Martín, 2017).

Actitud

Es aquel o aquella persona que enfrenta las circunstancias sin dejarlo de lado, aquel que supera las barreras que se le presenta afrontando positivamente (García y Martín, 2017).

Fortalezas

Son las capacidades que posee una persona, la virtud que posee y la forma en usa para desarrollar las actividades ya que esa virtud al ser potenciada se vuelve su herramienta de fortaleza (García y Martín, 2017).

Autoestima

Es la reputación que se adquiere de nosotros mismos, tanto como nos valoramos como personas, en otras palabras, es como nos definimos nosotros mismos (García y Martín, 2017).

III. HIPÓTESIS

La investigación al ser descriptiva no contará con la planteacion de la hipótesis, por lo que solo se describirá la variable y su relación con la gestión de calidad. Por qué no se pretende influenciar las variables ni explicar causas (González, 2016).

IV. Metodología

El tipo y el nivel de la investigación.

Tipo de investigación

Al ser una investigación de nivel cuantitativo se usará procesos secuenciales para su desarrollo, en el cual no se eludirá ningún procedimiento y el orden es riguroso, ya que se partirá de una idea, del cual se derivarán nuestros objetivos de investigación, formando un marco teórico, estableciendo nuestra hipótesis y determinando variables, y también se usará métodos estadísticos para lograr obtener nuestras conclusiones (González, 2016).

Nivel de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que describiremos las características de la población en la cual se basa nuestra variable, especificando las propiedades, características, objetivos, procesos, perfiles de las personas las cuales son parte de la investigación, solo se limitará a la observación sin influir sobre el sujeto de investigación. (González, 2016).

4.1. Diseño de investigación.

No experimental-Transeccional, ya que recolectaremos los datos solo una vez, en el cual describiremos nuestra variable analizaremos su incidencia en un solo momento (González, 2016).

4.2. Población y muestra

Población

La población de estudio está conformada por 101 MYPE que se encuentran en el rubro de alojamientos para estancias cortas en la ciudad de Huaraz.

Muestra

Se conjeturo el tamaño de la muestra teniendo en cuenta la fórmula para población finita, donde la unidad análisis muestral estará conformado por los representantes de la MYPE en la ciudad de Huaraz.

Se calculó la población mediante la fórmula de estadística para poblaciones finitas.

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

Z = 1.96 valor de la distribución normal.

N = Población conformada por 101 MYPE.

E = 5% de error de tolerancia.

p = 50 % de propietarios que practican selección de personal con gestión de calidad
= 50 % de propietarios que no practican la selección de personal con gestión de calidad

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2(0.3 * 0.7)101}{0.05^2(101 - 1) + 1.96^2(0.3 * 0.7)}$$

n= 80 MYPE

4.3. Definición y operacionalización de variables

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Según (Deming, 1989), el mismo término gestión de calidad se produce al generar el ciclo de gestión de calidad que consiste en (planificar, hacer, verificar y actuar).	Plan (planificar)	Se analiza la condición actual y se detalla el proceso para poder desarrollar planes de mejora	-Desarrollo de planes de acción y mejora	Nominal
		Do (hacer)	Se pone en funcionamiento lo que se planifico para poder obtener resultados y registrarlos	- Registro de resultados	
		Check (verificar)	Se evalúa si el plan opera de manera excelente a través de la medición de resultados	- Evaluación del plan	
		Act (actuar)	Se escogen los más óptimos cambios, se desarrolla un plan de accionamiento y se crean nuevos patrones.	- Selección de los cambios más óptimos	

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Coaching personal	El coaching y el liderazgo van de la mano, ya que el coaching personal es la herramienta del líder ya que gracias a esto puede facilitar el cumplimiento de las metas que tienen trazados en la empresa según (García y Martín, 2017).	La circunstancia	Es la condición no esencial de tiempo y lugar donde el verdadero líder muestra sus habilidades	-planteamiento de objetivos en circunstancias adversas	Nominal
		Planificación	Para facilitar el cumplimiento de los objetivos en una organización es necesario la planificación de presente y futuro.	Se planifica las actividades antes de su desarrollo	
		Interés	Cada líder muestra el interés de apoyo en los cumplimientos de los objetivos de la empresa a través de los trabajadores	-Capacitación -Charlas motivacionales -Conferencias	
		Modo de trabajo	Los detalles que realiza en el cargo que ocupa en la empresa lo hace distinguirse del resto.	-Apoyo en los problemas -Estrategias de cambio	
		Autocontrol.	Para realizar los procesos de aprendizajes es necesario ponernos límites y normas	-Políticas de la empresa -Políticas del trabajador	
		Las dificultades	Son las condiciones no favorables que se dan en la empresa donde el líder afrontará y dará una solución.	-Consulta ante dificultades. -Capacitación antes problemas diarios que se presentan.	

4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que será usada en esta investigación para recolectar los datos será con una encuesta, ya que con la encuesta nos permitirá formular cuadros estadísticos (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017). El instrumento que se utilizara para la ejecución es el cuestionario, lo cual nos permite formular las preguntas a través de los cuales podremos obtener los datos que necesitamos (González, 2016).

El instrumento que se uso fue el cuestionario donde se elaboró preguntas cerradas, a los gerentes o encargados de los hospedajes y alojamientos de estancias cortas y para poder demostrar la fiabilidad de las preguntas del cuestionario se usó el programa spss, en el cual a través del alfa de Cronbach dar a conocer nuestra fiabilidad el cual se aplicó un 10% (8) de la población de 80 micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz 2019, el cual al ingresar al programa estadístico spss, se pudo obtener el alfa de Cronbach del 0,7

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,701	,705	15

4.5. Plan de análisis

El proceso que realizaremos para la recolección de información es la siguiente:

1. Ubicación de las micro y pequeñas empresas.
2. Aplicación de las encuestas a los gerentes de las MYPE.
3. Análisis y procesamiento de los datos recolectados.
4. Presentación e interpretación de los resultados obtenidos.

Los datos recolectados, serán procesados a través de los siguientes programas: Word, Excel, spss. En los cuales serán presentados a través de gráficos, tablas para culminar con nuestro análisis estadístico.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del coaching personal que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019?</p>	<p>General: Describir los factores relevantes del coaching personal en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019</p> <p>Específicos: -Describir los factores relevantes del coaching personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019. -Detallar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019. -Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019. -Precisar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.</p>	<p>Coaching personal</p>	<p>Población: En el presente estudio contamos con una población de 101 MYPES que se encuentran en el rubro de hospedaje para estancias cortas en la ciudad de Huaraz.</p> <p>Muestra: Se usará una muestra dirigida de 80 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental-transeccional</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos

En esta investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que nos establece el código de ética para la investigación, versión 004 de la ULADECH.

1. ***Principio de protección a las personas***, se consideró principalmente la dignidad de los participantes en la investigación y para ello se tomó en cuenta la aplicación del protocolo del consentimiento informado (Ver anexo C), el cual fue aceptado por los representantes del rubro de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, a través de la firma del protocolo del consentimiento informado.

En el que se dio a conocer que se respetará la diversidad, identidad, confidencialidad y privacidad; toda información recolectada acerca de la variable coaching personal para la gestión de la calidad en el rubro de alojamientos para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, en lo que los resultados serán usados solo para la investigación. La aceptación del protocolo se realizó de manera presencial.

2. ***Principio de beneficencia no maleficencia***, se aseguró el bienestar de los beneficiarios en la investigación, ya que se puso reglas para tener una mejor conducta al momento de expresarnos y dirigirnos a los representantes del rubro de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, así mismo la investigación por su tipo de investigación no presenta ningún tipo de riesgos tanto para para los beneficiarios como para el investigador, también se les informo los beneficios de la investigación y que estarían al tanto de el proceso de la investigación y sus resultados.

3. ***Principio de justicia***: luego de la aceptación del protocolo de consentimiento informado, a cada uno de los representantes de los alojamientos se les dio a conocer la definición de cada una las dimensiones de la variable a estudio

para que de esta forma tengan un poco más conocimiento sobre el tema a tratar antes de las preguntas, de la misma forma se les explico la forma en la que tenían que responder el cuestionario luego. Al ser el investigador conozco el tema a tratar con sus variables y sus definiciones para así poder presentarlo a los representantes del rubro de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz

4. Principio de integridad científica, en las actividades que realizo para la recopilación de datos, se respetó en todo momento los valores y principios, para de esta forma dar a conocer que los procesos se están realizando de forma honesta, responsables, justa y transparente. Porque toda la información que fue recolectada será solo para uso del investigador para la investigación por un periodo de cinco años, manteniendo la integridad científica evitando conflictos de interés, dando a conocer los resultados durante el proceso y al finalizar.

5. Principio de libre participación y derecho a estar informado, Se dará luego de la aceptación del consentimiento informado, el cual para su aceptación es necesario la firma y datos de cada de los participantes donde indicaran que están aptos a formar parte de la investigación, para luego proceder con la aplicación de cuestionario, también se le informo que si en caso de duda o consultas con respecto a la investigación consultaran sin temores y dieran a conocer sus puntos de vista.

6. Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, en esta investigación no se consideró este principio ético, ya que no se trabajó con plantas, animales o el medio ambiente, por lo que no se generar daños, ya que nuestra muestra en estudio serán los gerentes del rubro de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz.

V. Resultados.

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados respecto a las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas MYPES.

Tabla 1: Referente a las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas (MYPES)

Tabla 1: Edad de los gerentes de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	31 – 50 años	54	66,7	67,5	67,5
	51 a más años	26	32,1	32,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

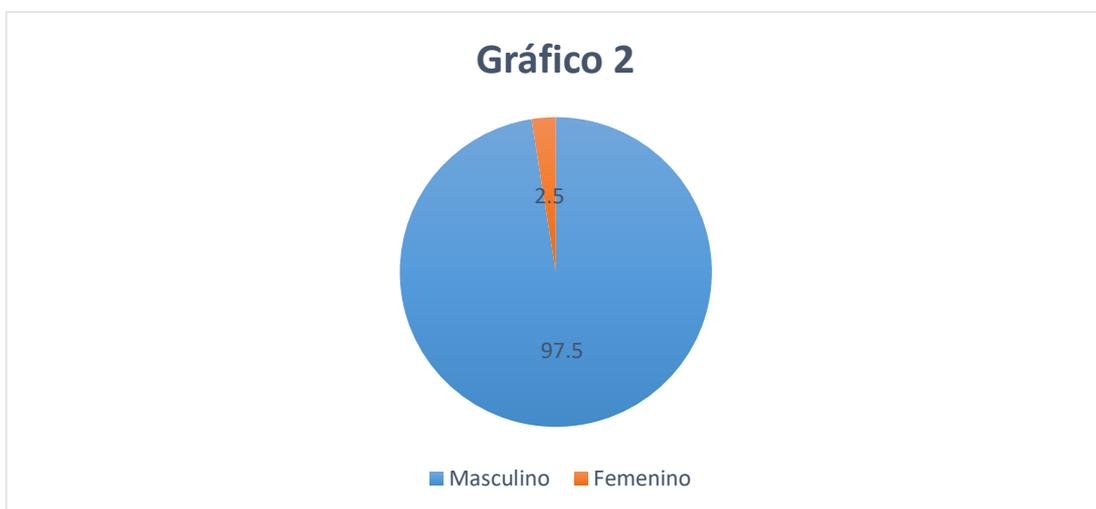


Interpretación: En la tabla 1 y gráfico 1, se observa que el 32.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, tiene de 51 años a más y el 67.5% cuenta con 35 a 51 años.

Tabla 2: Genero de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

Sexo		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	78	96,3	97,5	97,5
	Femenino	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 2 y gráfico 2, se observa que el 97.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, son de género masculino y el 2.5% son de género femenino.

Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

Grado de instrucción			Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Superior universitaria	no	80	98,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema		1	1,2		
Total			81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 3 y gráfico 3, se observa que el 98.8% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, cuentan con un grado de instrucción superior universitaria y el 2.2 % cuenta con secundaria

Fuente: Datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario en los alojamientos, Huaraz 2019

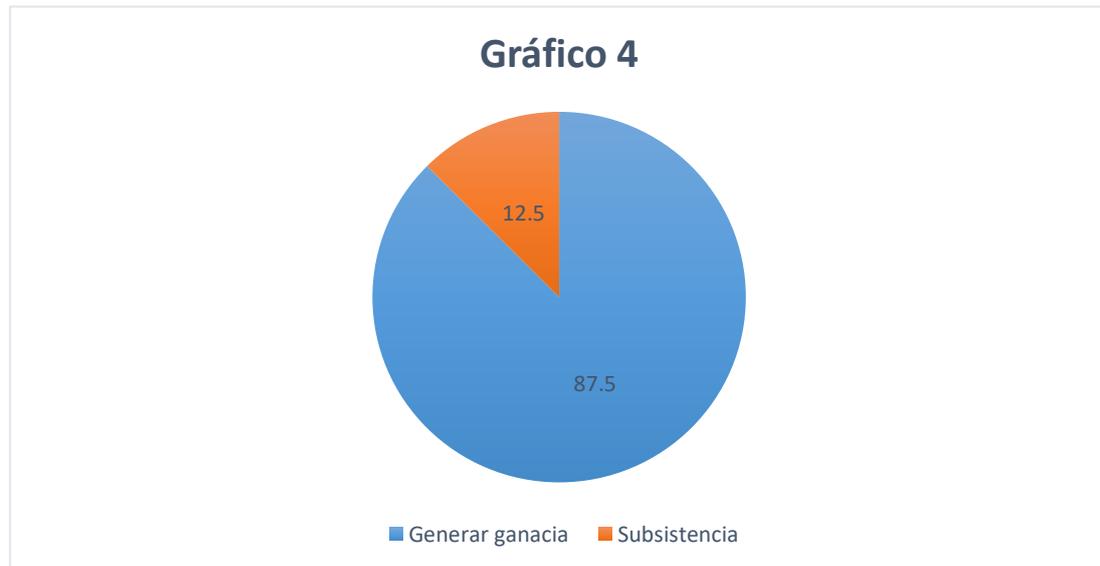
5.1.2 Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 2: Referente a las características de las MYPES

Tabla 4: Cual es el objetivo de la creación de su empresa de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

Cuál es el objetivo de la creación de su empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generar ganancia	70	86,4	87,5	87,5
	Subsistencia	10	12,3	12,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 4 y gráfico 4, se observa que el 12.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, creo su empresa por subsistencia y el 87.5% para generar ganancia.

Tabla 5: El tiempo de la empresa en el rubro de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

Tiempo de la empresa en el rubro		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 3 años	73	90,1	91,3	91,3
	4 a 6 años	4	4,9	5,0	96,3
	7 años a más.	3	3,7	3,8	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 5, se observa que 5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, tiene de 4 a 6 años de tiempo de su empresa, el 3.8% de 7 años a más, mientras que el 91.3% tiene de 0 a 3 años.

Tabla 6: Número de trabajadores de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

Número de Trabajadores		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	77	95,1	96,3	96,3
	6 a 10 trabajadores	3	3,7	3,8	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020.



Interpretación: En la tabla 6 y gráfico 6, se observa que el 96.3% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, cuenta de 1 a 5 trabajadores y el 3.8% cuenta con 6 a 10 trabajadores.

Tabla 7: Parentesco de los trabajadores con los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

Las personas que trabajan la empresa son:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	49	60,5	61,3	61,3
	Personal de afuera.	31	38,3	38,8	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020



Interpretación: En la tabla 7 y gráfico 7, se observa que el 38.8% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, tiene como trabajadores a miembros de su familia y el 61.3% cuenta con personal de afuera.

Fuente: Datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario en los alojamientos, Huaraz, 2019.

5.1.3 Referente a la variable gestión de calidad

Tabla 8: Encuesta sobre el conocimiento de la gestión de calidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

Tabla 3 Referente a la línea gestión de calidad

¿Sabe usted que es Gestión de Calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	76	93,8	95,0	95,0
	No	4	4,9	5,0	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020



Interpretación: En la tabla 8 y gráfico 8, se observa que el 4.9% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no conoce sobre la gestión de calidad y el 93.8% si conoce.

Tabla 9: Encuesta sobre el conocimiento del ciclo de Deming a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Conoce el ciclo de Deming?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	3,7	3,8	3,8
	No	77	95,1	96,3	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 9 y gráfico 9, se observa que el 96.3% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no conoce sobre el ciclo de Deming y el 3.8% si conoce.

Tabla 10: Encuesta sobre el desarrollo de acción y mejora de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Desarrolla planes de acción y mejora?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	78	96,3	97,5	97,5
	No	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 10 y gráfico 10, se observa que el 2.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no desarrolla planes de acción y mejora, mientras que el 97.5% si desarrolla.

Tabla 11: Encuesta sobre el registro de resultados de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Registra sus resultados de su empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	98,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

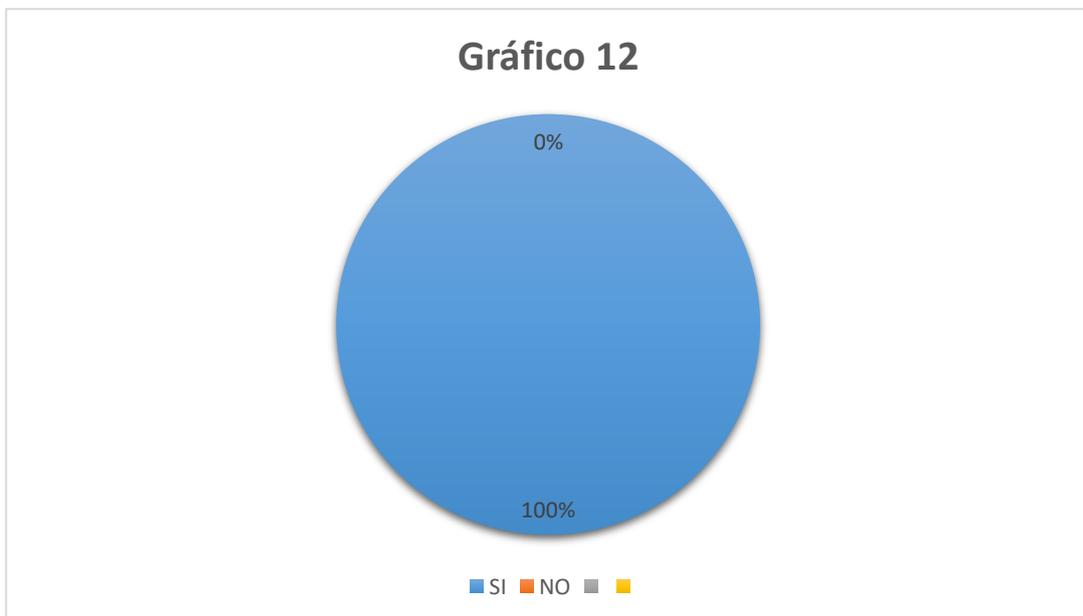


Interpretación: En la tabla 11 y gráfico 11, se observa que el 100% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz registra los resultados de su empresa y el 0% no.

Tabla 12: Encuesta sobre la evaluación de planes que genera la empresa de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

		¿Se evalúa los planes que se generan para la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	98,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020



Interpretación: En la tabla 12 y gráfico 12, se observa que el 100% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, evalúa los planes que se generan en su empresa y el 0% no.

Tabla 13: Encuesta sobre la selección de los cambios óptimos de los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

¿Selecciona los cambios más óptimos?					
		Frecuencia		Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	67	82,7	83,8	83,8
	No	13	16,0	16,3	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 13 y grafico 13, se observa que el 16.3% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no selecciona los cambios más óptimos y el 83.8% si.

Fuente: Datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario en los alojamientos, Huaraz 2019.

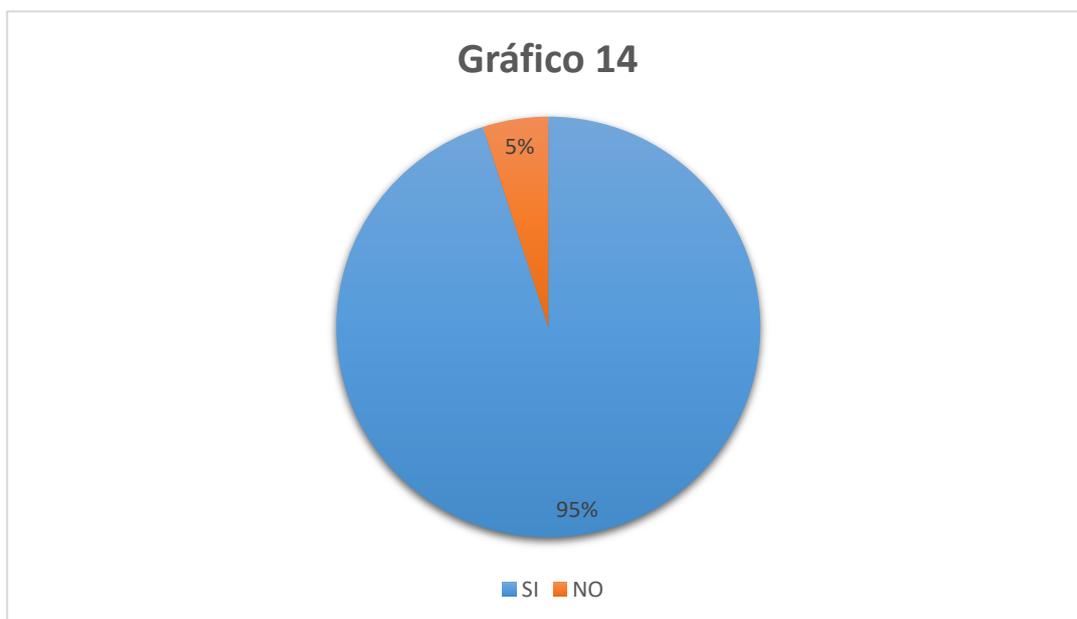
5.1.4 Resultados referente a la variable: coaching personal

Tabla 14: Encuesta sobre el conocimiento del coaching personal a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

Tabla 4 Respecto al coaching personal

¿Conoce usted el significado de la palabra coaching personal?					
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	76	93,8	95,0	95,0
	No	4	4,9	5,0	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2020

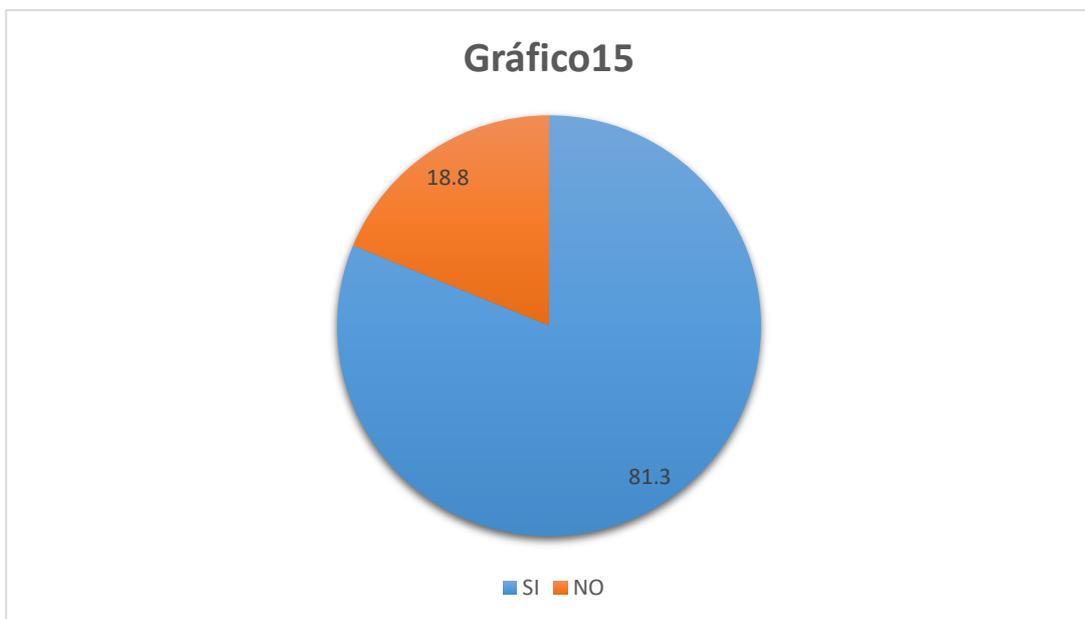


Interpretación: En la tabla 14 y gráfico 14, se observa que el 5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no conoce el significado del coaching personal y el 95% si conoce.

Tabla 15: Encuesta sobre la preparación ante circunstancias en la empresa a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

¿Ante circunstancias que se presenta en la empresa usted está preparado?					
		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
			Porcentaje	válido	
Válido	Si	65	80,2	81,3	81,3
	No	15	18,5	18,8	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

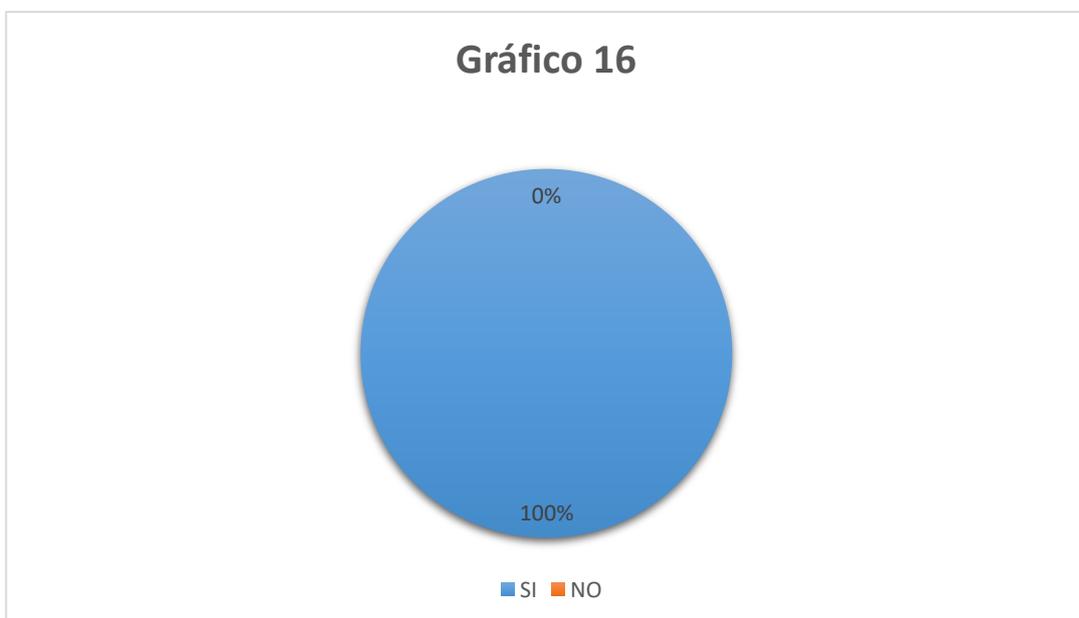


Interpretación: En la tabla 15 y gráfico 15, se observa que el 18.8% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, no está preparado ante circunstancias que se puedan presentar en la empresa y el 81.3% sí.

Tabla 16: Encuesta sobre la planificación de actividades a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

				¿Planifica sus actividades antes de su desarrollo?	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	98,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 16 y gráfico 16, se observa que el 100% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, planifica sus actividades antes de desarrollarlas y el 0% no.

Tabla 17: Encuesta sobre la asistencia a las capacitaciones, charlas y conferencia a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Asiste a capacitaciones, charlas, conferencias?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	58	71,6	72,5	72,5
	No	22	27,2	27,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 17 y gráfico 17, se observa que el 27.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, no asiste a charlas, conferencias, capacitaciones y el 72.5% si.

Tabla 18: Encuesta sobre el uso de estrategias a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Plantea estrategias para sobresalir entre las empresas del mismo rubro?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	79	97,5	98,8	98,8
	No	1	1,2	1,3	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 1 y gráfico 18, se observa que el 1.3% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, no plantea estrategias para sobresalir entre las empresas del mismo rubro y el 98.8% si.

Tabla 19: Encuesta sobre las políticas de la empresa a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

¿Cuenta con políticas de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	78	96,3	97,5	97,5
	No	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 19 y gráfico 19, se observa que el 2.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz no cuenta con políticas de la empresa y el 97.5% si.

Tabla 20: Encuesta sobre la solución de dificultades a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020

		¿Cuándo se presentan dificultades en la empresa usted los soluciona o pide apoyo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lo soluciona personalmente.	78	96,3	97,5	97,5
	Pide apoyo.	2	2,5	2,5	100,0
Total		80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de rubro de actividades de alojamiento de la ciudad de Huaraz,2020



Interpretación: En la tabla 20 y gráfico 20, se observa que el 2.5% de los representantes de las MYPES de alojamientos de estancias cortas de la ciudad de Huaraz, pide apoyo ante los problemas y el 97.5% lo soluciona personalmente.

Fuente: Datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario en los alojamientos, Huaraz 2019.

5.2. Análisis de resultados

Referentes a las respecto a las características de los representantes sobre las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a las edades se obtuvo que un 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (Tabla 1) este resultado tiene un cierto grado de comparación con Monrroy (2015) quien menciona que el 60 % de las edades de varones y mujeres oscilan entre los 20-65 años, mientras que Cabanillas (2016) menciona que el 50.0% tienen una edad de 31 a 50 años, por otra parte Joubert (2015) menciona que los gerentes de las empresas encuestadas los gerentes oscilan con una edad de 40 a 60 años, Luego de comparar se llegó a conclusión que las mayorías de micro y pequeñas empresas del rubro de alojamientos de estancias cortas en la ciudad de Huaraz 2019, están dirigidos por personas de 31 a 51 años, teniendo como resultado la experiencia de que cada persona para desarrollarse en el rubro de la empresa que se encuentran.

Con respecto al género de los representantes se aprecia que en su mayoría son varones (96.3%) los cuales representan a las organizaciones dedicados al rubro de alojamientos (Tabla 1), mientras que Monrroy (2015) menciona mucha coincidencia ya que 90% son varones y 10% son mujeres, Cabanillas (2016) menciona lo mismo ya que nos menciona que el 90.0% son varones y 10% mujeres. Esto demuestra que el genero representativo en las micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de alojamiento en la ciudad de Huaraz son varones.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes, el 98.8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamiento tienen un

grado superior no universitario (Tabla 1), mientras que Joubert (2015) menciona que existe un grado de instrucción más preparado ya que un 35% cuenta con títulos de carreras técnicas, un 10% cuenta con secundaria completa y un 55% cuenta con estudios superiores universitarios, por otro lado, Cabanillas (2016) nos menciona que el 50.0% tienen estudios de grado superior universitario. Estos resultados demuestran que los representantes de estas empresas del rubro alojamiento están capacitados para desarrollar las actividades las cuales se les a encomendado, al demostrar tener un grado de instrucción superior.

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto a cuál es objetivo de creación de la empresa, se obtuvo el resultado que el 86.4% crearon sus micro y pequeñas empresas de rubro alojamientos para generar ganancias (Tabla 2), mientras que Cabanillas (2016) tiene mucha relación con nuestro resultado ya que le dio como resultado que el 90.0% fueron fundadas para crear ganancias. Luego de comparar estos resultados se llegó a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas de rubro alojamiento crean sus empresas para generar ganancias.

Con respecto a cuanto es el tiempo que se está desarrollando la empresa en este rubro fue que el 90,1% dio como resultado que tienen de 0 a 3 años (Tabla 2), mientras que Joubert (2015) menciona un resultado diferente ya que el 40% de los hoteles tiene una antigüedad que no supera los 15 años y el 60% restante oscila entre los 16 años a más de 30 años, por lo que se llegó a la conclusión que en Huaraz la mayoría de las empresa que se dedican al rubro de alojamientos son nuevos al contar con 0 a 3 años de tiempo en el mercado.

Con respecto al número de trabajadores con lo que se cuenta en las micro y pequeñas empresas del rubro alojamiento dio como 95.1% que cuenta con 1 a 5 trabajadores para desarrollar las actividades en la organización (Tabla 2) , mientras que Monrroy (2015) nos menciona que se necesita de más trabajadores al contar con 65% con respecto a contar con 6 a 10 trabajadores, la conclusión a la que se llegó fue que las micro y pequeñas empresas que se dedican al rubro de alojamientos no necesitan de mucho personal para desarrollar sus actividades.

Con respecto a que personas trabajan o conforman la empresa se obtuvo que un 60.5% esta conformado por sus familiares (Tabla 2) , mientras que Joubert (2015) menciona un resultado parecido ya que un 72 % respondió que era empresa familiar, mientras que el 28% pertenecía a una cadena hotelera, por otra parte Rurush (2015) menciona que un 75% son familiares de los dueños mientras que el 25 % son personal externo, pero Rosales (2015) nos menciona lo contrario ya que el 98% de las personas que laboran son personas externas del lugar . por lo que se llegó a la conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de alojamientos prefiere trabajar con sus familiares dentro de su organización.

Referente a la variable gestión de calidad

Con respecto a que si tenían conocimiento sobre el termino y significado de que es gestión de calidad, el 93,8% conocía del tema (Tabla 3), mientras que Cabanillas (2016) tiene un parentesco en resultados ya que un 80% si conocía el termino y el 20% no, Joubert (2015) nos menciona que 72 % si conocían, ya que tenían capacitaciones con respecto a este tema para mejorar el servicio al cliente , mientras que el 28% conocía poco o nada acerca del tema , por otra parte Rurush (2015) , menciona que un 52% conocía sobre el tema y el 48% no, por lo que se llegó

a la conclusión de los que los representantes cuentan con conocimientos de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos , demostrando un compromiso al realizar sus actividades den la empresa.

Con respecto a que si conocían que era el ciclo de Deming, el 95.1% menciono que no conocía este termino (Tabla3), mientras que Cabanillas (2016) tiene un resultado muy distinto ya que un 70 % contesto que sí y el otro 30% que no, por lo que se llegó a la conclusión que los representantes en la ciudad de Huaraz de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos no tienen conocimiento sobre el ciclo de Deming y no lo implementan en su empresa.

Con respecto a que si desarrolla planes de acción y mejora, el 96,3% menciono que si implementa planes de acción y mejora (Tabla 3), mientras que Ángeles (2017) menciona un parecido ya que 75% contesto que sí y un 25 % que no tienen conocimiento acerca de los temas que se da en la empresa, por lo que se llegó a una conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos en Huaraz si desarrolla sus planes de acción y mejora para sobresalir en el mercado de su rubro.

Con respecto a que si registra sus resultados fue que un 98.8% si registra sus resultados (Tabla 3), mientras que Rurush (2015) coincide con nuestros resultados ya que un 100% cuenta con acta digital y físico, digital para registros de ingresos y resultados de cada mes y físico para registro de clientes, lo cual nos lleva a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de alojamientos en Huaraz si lleva un registro de los resultados que obtiene.

Con respecto a que si se evalúa los planes que se generan para la empresa, el 98.8% menciona que si se evalúa los planes antes de desarrollarse (Tabla 3), mientras que Ángeles (2017) menciona una gran coincidencia ya que un 75% contesto que sí y un 25 % que no tienen conocimiento acerca de los temas que se da en la empresa. Por lo que se llegó a la conclusión de que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos si desarrolla planes y los evalúa antes de ejecutarlos.

Con respecto a que si selecciona los cambios más óptimos, el 82,7% menciona que si se selecciona los mejores cambios para mejorar como empresa (Tabla 3), mientras que Rosales (2015) cuenta con una similitud ya que un 62% dijo que si y el otro 38% respondió que no , que no los tomaban en cuenta, por lo que se llegó a la conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos en la ciudad de Huaraz si busca y seleccionan nuevas estrategias y aplica cambios en la empresa después de evaluar.

Resultados referentes a la variable: coaching personal

Con respecto a que si conoce el significado de la palabra coaching personal, el 93,8% menciona que si conocía sobre este término (Tabla 4), mientras que Monroy (2015) coincidió con nuestro resultado ya que un 70 % contesto que, si mientras que el 30% no conocía el significado de este término, por otra parte Cabanillas (2016) menciona que 70% si conocía y 30 % no conocía y no estaban informados acerca del coaching, por otra parte Angeles (2017) tiene mucha similitud en los resultados ya que un 80% de los trabajadores respondió que sí conocen el tema , mientras que el 20 % no sabe y no opina, por lo que se llegó a la conclusión de

que los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento del término coaching personal.

Se pregunto si ante circunstancias que se presenta en la empresa están preparados, el 80,2% respondió que si se encuentran preparados y organizados para la mayoría de inconvenientes que se puedan presentar en las micro y pequeñas empresas del rubro alojamientos en la ciudad de Huaraz (Tabla 4) , mientras que García (2014) también coincide con nuestros resultados ya que un 90% nos respondió que sí, que tiene procedimientos para seguir antes inconvenientes que se presenten y el otro 10 % no conoce por ser personal nuevo. Por lo que se llegó a la conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas se encuentran preparados para solucionar los problemas o circunstancias que se presenten, por los procedimientos con los que cuentan.

Con respecto a que si planifica sus actividades antes de su desarrollo, el 98,8% respondió que si planifica sus actividades antes de desarrollarlas (Tabla 4), mientras que Rosales (2015) coincide con nuestro resultados ya que el 100% contaba con una nómina de las actividades que desarrollarían en su día a día, por lo que se llegó a la conclusión de que los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene mucho control y orden sobre las actividades que realizaran día a día .

Con respecto a que si se brinda asiste a capacitaciones, charlas, conferencias, el 71,6% menciono que si , y que se encuentran capacitados para desarrollar sus actividades (Tabla 4), mientras que García (2014) menciona un parentesco ya que un 69% respondieron que la empresa si tomo cartas en el asunto por ese aspecto y el 31% respondió que no recibieron ninguna capacitación respecto al coaching, por lo

que se llegó a la conclusión de que los representantes de las micro y pequeñas empresas si se encuentran centrados en la mejor a través de charlas y capacitaciones a sus trabajadores.

Con respecto a que, si plantea estrategias para sobresalir entre las empresas del mismo rubro, el 97,5% menciona que si plantean estrategias para llamar a los clientes y sobresalir en el mercado (Tabla 4), mientras que Joubert (2015) menciona otras formas de estrategias a través de sus encuestas los cuales son que el 40% se basa en las recomendaciones de sus clientes y el otro 60% a través de ofertas en los paquetes de alojamiento por lo que son reconocidos por las promociones que brindan. Por lo que se llegó a la conclusión de que los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre están buscando estrategias para atraer a más clientes y poder posicionarse en el mercado.

Con respecto a que si cuentan con políticas de la empresa, el 96,3% menciona que si cuenta con políticas y normas de la empresa para mejorar y estar seguros en el desarrollo de las actividades (Tabla 4) , mientras que Rurush (2015) coincide con nuestros resultados ya que un 100% respondió que, si cuenta con políticas de la empresa y normas de trabajo seguro, por lo que se llegó a la conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas si cuentan con sus políticas de empresa y resguardan el bienestar de sus trabajadores.

Con respecto a la pregunta que fue, ¿cuándo se presentan dificultades en la empresa usted los soluciona o pide apoyo?, el 96,3% respondió que lo soluciona personalmente (Tabla 4) , mientras que Cabanillas (2016), nos contradice ya que un 20% respondió que lo solucionan ellos mismos mismo y el 80% prefiere buscar

ayuda para poder tomar una mejor decisión, por lo que se llegó a la conclusión que los representantes de la micro y pequeñas empresa antes de solucionar un problema deberían comentarlo y buscar más soluciones y no conformarse con solo una.

VI. Conclusiones

6.1 Conclusiones

a) Referentes a las características de los representantes sobre las micro y pequeñas empresas.

La mayoría de los representantes encuestados tiene de 31 a 50 años por lo que dirigen sus empresas con la experiencia de edad que tienen, también se concluyó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son varones y que cuentan con el grado de instrucción de nivel superior universitario y no universitario

b) Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

La conclusión a la que se llegó fue que las empresas fueron creadas con un fin principal el cual fue de generar ganancias, también de que las empresas son nuevas ya cuentan con 0 a 3 años en el mercado y que los trabajadores no son muchos y que mayormente las empresas son familiares.

c) Referente a la variable gestión de calidad

Con respecto a la variable gestión de calidad se concluye que los representantes de la micro y pequeñas empresas cuentan con conocimiento e implementan la gestión de calidad en el desarrollo de sus actividades, también que desarrollan planes de acción y mejora para posicionarse en el mercado, pero no conocen acerca del término el ciclo de Deming.

d) Referente a la variable: coaching personal

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con conocimiento sobre el coaching personal y la forma en la que podrían

implementar en sus organizaciones, también nos dieron a conocer que si se encuentran preparados antes circunstancias x que se podrían presentar, y que gracias a l coaching personal planifican mejor sus actividades en su vida diaria ayudando así a mejorar la empresa en la que se encuentran.

Aspectos complementarios

El estudio realizado demostró que existen temas relacionados a la gestión de calidad y coaching personal que los trabajadores desconocen, el cual ayudarían mucho en el desempeño de los trabajadores y un mejor posicionamiento en el mercado por lo que se recomienda tener más en cuenta estos temas en el desarrollo de sus actividades.

En algunos casos de las empresas encuestadas no toman en cuenta la opinión de los trabajadores, porque se recomienda considerar y evaluar estas opiniones para mejorar la empresa.

Se recomienda el uso a más profundidad de la gestión de calidad para así poder encontrar los pros y los contras que cuenta nuestra empresa para así mejorar en el desarrollo de nuestras actividades.

Las micro y pequeñas empresas de rubro de alojamientos de estancias cortas en la ciudad de Huaraz deberían esforzarse más en brindar un servicio de calidad a los clientes ya que somos una zona turística en el cual ellos venden una imagen de cómo somos aquí, por lo que se debe mejorar y borrar ciertos puntos malos que se tiene en este rubro.

Referencias bibliográficas.

- Alegría, N., Guzman, I., Cruz, E., & Zapata, M. (2016). *Integración de equipos de alto rendimiento dentro del área comercial, para mejorar la comunicación empresarial mediante el coaching organizacional, en Importadora de Productos Químicos MEJAN*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional Unidad Tepepan. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/>
- Angeles. (2017). *El coaching y el desarrollo organizacional en la empresa Pentafigraf S.A.C., en el distrito de Breña, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Cabanillas. (2016). *Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de nuevo Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad católica los ángeles Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Comité institucional de ética en la investigación. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: s.n. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (5ta ed.). Barcelona: Profit Editorial I., S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Deming, W. (2017). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Esan. (Mayo de 2016). *La importancia del capital humano para el éxito en los negocios*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/>
- García. (2017). *Propuesta de un plan de coaching ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la empresa Barrik Misquichilca Pierina*. Huaraz: Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/>
- García, B., & Martín, L. (2017). *Coaching y liderazgo personal*. España: s.n. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/>

- Lead hospitality. (2018). *La importancia del Coaching para los Hoteles*. Recuperado de <https://www.leadhospitality.es/>
- Ministerio de Comercio del Exterior y Turismo. (2018). *Movimiento turístico en Ancash*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/>
- Monroy, A. (2016). *Coaching y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/>
- Murrieta, M., & Baño, M. (2017). El perfil del líder y el éxito en las empresas Thatcher. *Revista empresarial, ICE-FEE-UCSG, 11(2)*, 32 - 37. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128113.pdf>
- Norma Internacional ISO 9001. (2017). *Norma internacional ISO 9001* (5ta ed.). Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/>
- Rosales. (2016). *Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Olleros, Huaraz, 2015: Propuesta del programa de coaching*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/>
- Sampieri, H. (2017). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: Interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/>
- SUNAT. (2018). *Régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/>

Anexos

Anexo A: Protocolo de consentimiento informado



Protocolo de consentimiento informado para encuestas

(ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula: Caracterización de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos para estancias cortas en la ciudad de Huaraz 2019 y es dirigido por Ramirez Amado Yeferson, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es describir los factores relevantes del coaching personal en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro alojamientos para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de mi número de celular que es 926101990. Si desea, también podrá escribir al correo yefry2419@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

_____.

Fecha:

__/__/__.

Correo electrónico:

_____.

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

Caracterización del coaching personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS. (Gerentes)

1. Edad

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

2. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

4.Cuál es el objetivo de la creación de su empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

5. Tiempo de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

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

7. Las personas que trabajan la empresa son:

- a) Familiares
- b) Personal de afuera.

II.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

8. ¿Sabe usted que es Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

9. ¿Conoce el ciclo de Deming?

- a) Si
- b) No

10. ¿Desarrolla planes de acción y mejora?

- a) Si
- b) No

11. ¿Registra sus resultados de su empresa?

- a) Si
- b) No

12. ¿Se evalúa los planes que se generan para la empresa?

- a) Si
- b) No

13. ¿Selecciona los cambios más óptimos?

- a) Si
- b) No

2.3. REFERENTE A LA VARIABLE: COACHING PERSONAL

14. Conoce usted el significado de la palabra coaching personal?

- a) Si
- b) No

15. ¿Ante circunstancias que se presenta en la empresa usted está preparado?

- a) Si
- b) No

16. ¿Planifica sus actividades antes de su desarrollo?

- a) Si
- b) No

17. ¿Asiste a capacitaciones, charlas, conferencias?

- a) Si
- b) No

18. ¿Plantea estrategias para sobresalir entre las empresas del mismo rubro?

- a) Si
- b) No

19. ¿Cuenta con políticas de la empresa?

- a) Si
- b) No

20. ¿Cuándo se presentan dificultades en la empresa usted los soluciona o pide apoyo?

- a) Lo soluciona personalmente.
- b) Pide apoyo.