

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE
ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
(HOSPEDAJES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

**MALLQUI ESPINOZA, CLELIA DIANA
ORCID: 0000-0001-6788-8655**

ASESORA

**CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE-PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Mallqui Espinoza, Clelia Diana

ORCID:0000-0001-6788-8655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias e
ingeniería

Estudiante de Pregrado, Chimbote, Perú

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
e ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-6174-4754

JURADO EVALUADOR

León Vigo, Maritza
ORCID:0000-0002-1003-0372
Presidenta

Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID:0000-0002-4660-9490
Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-6174-4754
Miembro

Carmen Rosa, Zenozain Cordero
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Asesora

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la vida de mis padres, también por darme las fuerzas y la guía a lo largo de mi carrera universitaria y a mi escuela de administración por darme las herramientas necesarias para mi desarrollo personal y profesional, a mi asesor la orientación y el gran apoyo para finalizar el presente trabajo.

A mis padres por su apoyo incondicional y moral, por los ejemplos de ser perseverante y constante lo cual les caracteriza y que me han inculcado siempre para seguir fortaleciéndome y forjándome para salir adelante.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme tener vida, salud y poder
realizar uno más de mis propósitos que es ser una
administración

La presente investigación dedico a mis padres
y hermanos por su apoyo y confianza en todo
lo necesario, para cumplir mis objetivos como
persona y estudiante.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo- de propuesta de mejora. Los sujetos de este estudio fueron los representantes de las micro y pequeñas empresas dado a que se utilizó una población muestral de 28 representantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas específicas de acuerdo a los indicadores y dimensiones de la variable a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 60.70% de los representantes tienen entre 31 y 50 años, el 57.10% de los representantes son dueños, el 50.00% de los representantes ya desempeñando en el cargo más de 4 a 6 años en la empresa, el 100.00% su objetivo es generar ganancia. El 43% realiza capacitaciones a la incorporación de un integrante a su empresa. La investigación concluye que la mayoría de los representantes no tienen mucho conocimiento sobre la cultura organizacional. Se concluye que la cultura organizacional servirán para que los colaboradores y los empresarios puedan generar o fortalecer lazos de fraternidad y humanidad, esto tiene un lazo que les une como equipo, se debe mejorar con la finalidad de incrementar el compromiso de su personal para una mejora continua de la empresa.

Palabras clave: cultura organizacional, Gestión de calidad, hospedajes.

ABSTRACT

The present research work called quality management with the use of organizational culture in micro and small companies in the area of accommodation activities for short stays (Lodging) in the city of Huaraz, 2018. The following problem was identified. characteristics of quality management with the use of organizational culture in micro and small companies in the field of accommodation activities for short stays (Lodgings) in the city of Huaraz, 2018?. The research was of a non-experimental-cross-sectional-descriptive-improvement plan design. To collect the information, a sample population of 28 representatives was used, to whom a structured questionnaire of 21 specific questions was applied according to the indicators and dimensions of the variable through the survey technique, obtaining the following results: 60.70% of the representatives are between 31 and 50 years old, 57.10% of the representatives are owners, and 50.00% of the representatives have been in office for more than 4 to 6 years in the company. The research concludes that most of the micro and small companies are run by the same owners, they do not have clear knowledge about quality management with the use of the organizational culture, since they finally perceive deficiencies of the personnel who have been working , this must be improved in order to increase the commitment of its staff for continuous improvement of the company.

Keywords: organizational culture, Management, Microenterprises, hotels..

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Dedicatoria	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract	vii
8. Contenido	viii
9. índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	7
III. Metodología	27
3.1 Diseño de investigación	27
3.2 Población y muestra	28
3.3 Definición y Operacionalización de la variable.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 Plan de análisis.....	31
3.6. Matriz de consistencia.....	32
3.7 Principios éticos:	33
IV. Resultados.....	35
4.1. Resultados.....	35
4.2 Análisis de resultados.....	44
V. Conclusiones	50
Aspectos complementarios.....	51
Referencias bibliográficas	52
Anexos	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Característica de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	35
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	36
Tabla 3. Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	37
Tabla 4. Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	38
Tabla 5. Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	39
Tabla 6. Plan de mejora a las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018	40

FIGURAS

Figura 1. Edad.....	84
Figura 2. Género	84
Figura 3. Grado de instrucción	85
Figura 4. Cargo que desempeña	85
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	86
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	86
Figura 7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	87
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa.....	87
Figura 9. Objetivo de la creación.....	88
Figura 10. Identifica los problemas que existen en su empresa	88
Figura 11. Planifica soluciones que se presentan en su empresa.....	89
Figura 12. Mide el grado de resultados	89
Figura 13. Implementa planes de mejora.....	90
Figura 14. Cumplimiento de los objetivos.....	90
Figura 15. Cultura organizacional	91
Figura 16. El gerente da a conocer las reglas, normas y políticas de la empresa	91
Figura 17. Valores que más se evidencian dentro de su organización	92
Figura 18. Acciones para motivar el trabajo en equipo	92
Figura 19. Estrategias y objetivos de la empresa.....	93
Figura 20. Resuelve problemas sin necesidad de ayuda de un supervisor	93
Figura 21. El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	94

I. Introducción

Actualmente las micro y pequeñas empresas se enfocan en la creación de puestos de trabajo y la promoción del crecimiento económico de cada país, la industria hotelera continua con un crecimiento positivo gracias a la consolidación del mercado así mismo desempeñando un papel cada vez más importante impulsando el crecimiento y crear empleos a nivel local, además la cultura organizacional es el aprendizaje compartido adquirido por los miembros de una organización para la resolución de problemas y que a su vez sirven para percibir, pensar, sentir y comportarse ante una situación, creando un patrón, como sistema de creencias, valores y normas de comportamiento. Ya que la investigación se enfoca en las características de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes en la ciudad de Huaraz (Chiavenato, 2017).

En la ciudad de México se ha detectado una deficiencia a la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas, se menciona que no todas diseñan adecuadamente sus políticas y estrategias orientadas a generar, establecer, mantener o mejorar la cultura organizacional, ya que se menciona a la cultura organizacional como una herramienta administrativa que le puede llevar a la empresa a un nivel superior, de productividad calidad, posicionamiento, participación y rentabilidad mediante la utilización de categorías generales como la asociativa empresarial, comunicación organizacional y liderazgo ya que a través de ello es importante que las organizaciones hoteleras que tenga un contexto cultural específico, incluidas las normas culturales, estrategias, objetivos establecidos y como las mejoras de las largas jornadas de trabajo y bajos salarios (Padron, 2019).

En Costa Rica el 80% el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el rubro hospedajes no toman en cuenta a la cultura organizacional, la opinión de los colaboradores que el 20.40% cada cultura corporativa forma a sus empleados de acuerdo con lo que considera correcto, muchas veces porque los comportamientos se hacen heredado de manera automática, ya que esto deben tomarse en cuenta las políticas y normas que esta dentro de la empresa, así ir al mismo objetivo así lograr mantenerse dentro del rubro (Andina, 2019).

La participación de las Mypes en Nicaragua, el 50% de la cultura organizacional es un recurso o medio para alcanzar objetivos y si este recurso añade valor, pero no dan mucha importancia a la innovación y al conocimiento del personal, por ello no se basan a la competitividad solo dejan pasar, ya que estos deben tomarse en cuenta como el centro y corazón que hacen mover a los empleados para que ellos puedan producir y hacer un buen clima organizacional, ya que así lograrán ir al mismo objetivo de la empresa así lograr mantenerse dentro del mercado (Bolaños, 2019).

Es importante destacar, que el crecimiento de Mypes, viene experimentando un crecimiento sostenido, a tal punto que la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNARP), en el primer semestre del 2018 la actividad de alojamientos ha crecido el 30% quienes están sujetas a la normativa y reglamento de la SUNARP contribuyendo no solo con el empleo, sino también con impuestos, seguros sociales y todo lo que implica a la formalización (Terrone, 2020).

Respecto a las micro y pequeñas empresas, se viene experimentando mayor participación de estas en las contrataciones que lleva a cabo el Estado peruano, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, en el primer semestre del 2018 la actividad de hoteles ha aumentado el 6.45%, ya que hay mucho turismo en zonas rurales del país,

es por ello el sector Hotelero debe tener una atención virtual al cliente ya que contribuyen para la construcción de la lealtad del huésped a partir de la diferencia de los servicios prestados por el hotel, por lo que a través de un análisis de desempeño de las herramientas de atención virtual concluyendo que todos los servicios que ofrecen los canales de distribución electrónicos, tienen una debilidad de la falta de contacto entre cliente y proveedor de servicio ya que estos se utilizan para marketing para que sus servicios sean más tangibles para los clientes potenciales (Figueroa, 2018).

En la realidad internacional, se evidencia que la empresa de actividades de Hospedajes están en el mercado, el turismo, la cultura de mercado y rendimiento de las unidades de trabajo está mediada por el clima de logro de objetivos y de la vida laboral y personal que al equilibrarse propician un comportamiento respetuoso con el medio ambiente así mismo generando beneficios para el entorno, la empresa y la calidad de vida laboral (Terrone, 2020).

En la realidad nacional por las empresas medianas, el buen manejo de la cultura organizacional, es la adaptabilidad y las respuestas a las demandas del entorno ya que los empleados de la organización conocen las metas y objetivos empresariales y se arriesga a nuevas estrategias buscando generar valor para sus clientes, siempre está a la vanguardia de los cambios que pueda generar en su servicio, busca diferenciarse de su competencia y sobre todo poder satisfacer las necesidades de sus clientes y así poder fidelizar clientes y ser la mejor opción (Gonzalo, 2018).

En la ciudad de Huaraz, tienen un componente alto informal entre el 70% no cumplen con los requisitos y no está escrito en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNARP) y el 30% son formales quienes están sujetas a las normativas y reglamentos de la SUNARP, actividad de alojamiento en Huaraz no cuentan

con los estándares adecuados para una correcta gestión de calidad, debido a que no le dan importancia a la cultura organizacional integra un equipo de trabajo con los cuales se establece el funcionamiento de la empresa diariamente, ya que con ellos se puede detectar problemas que están afectando a la funcionalidad y el rumbo de la organización con el mismo objetivo (Chavez, 2019).

Chiavenato (2012) afirma que la cultura organizacional es saber compartir las experiencias vividas con los colaboradores el estilo de vida y es una de las formas de relación con el equipo de trabajo que comparten los colaboradores las experiencias en otras empresas para poder mejorar dentro de la organización y llevar a cabo solo un objetivo para llegar a la meta de la empresa.

Por todo lo anterior planteado se propone el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Teniendo como objetivo general: Determinar la característica de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018.

Para el desarrollo del objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Definir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas rubro rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en el rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes)

en la ciudad de Huaraz, 2018. Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018

Desde el punto de vista de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), el presente trabajo de investigación se justifica por lo cual el presente trabajo de investigación es una base fundamental para apoyar a todas aquellas Mypes que quieren ser competitivas, ya que a través de la cultura pueden detectar problemas en los grupos de trabajo y establecer estrategias de mejora, porque resulta muy conveniente identificar la cultura organizacional dominante en las micro y pequeñas empresas para mejorar en los valores, hábitos, responsabilidad de cada empleado, ya que el desarrollo de esta investigación, se descubre que existen aspectos de la cultura organizacional que se presentan en cada hotel con respectivos creencias, valores que les identifica para lograr su objetivo, lo cual es percibido o tomado en cuenta por los representantes de las MYPES, lo que revela importante es mejora de esta herramienta administrativa.

En cuanto a la metodología, la investigación fue de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo; el diseño de investigación fue no experimental y transversal- de plan de mejora. Este tipo de investigación se da mediante la recolección de datos fundamentados para la medición de las variables y conceptos la cual serán presentadas mediante los números que fue analizado a través de métodos estadísticos; los representantes en total fue de 28 MYPES, cuya muestra fue calculada con 21 preguntas a los representantes, los datos recolectados pasaron por un procedimiento de información que fue por el programa de SPSS v.25 para realizar posteriormente el análisis y dar a conocer el resultado final, los cuales se presentaron en tablas de frecuencias agrupadas, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificación.

Por lo tanto para la recolección de información, se determino que existe una población de 28 micro empresas y pequeñas empresas. La tecnica que se utilizó para la recolación de datos fue através de una encuesta que se realizo a los 28 representants de las micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplico un cuestionario de 21 preguntas cerradas, de acuerdo a la variable y linea de investigación, utilizando la escala nominal. La misma que tuvo como resultado: El 60.70% de los representantes tiene de 31 a 50 años de edad. El 60.70% de los micro empresarios encuestados son del genero masculino. El 50% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad. El 55% de ellos tienen poco conocimiento sobre la cultura organizacional, tomando en cuenta los resultados obtenidos atravez de la encuesta, la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas se debe tomar en cuenta una cultura identificada para mantener una organización adecuado identificado a los valores, habitos y tradiciones, costumbres que son impuestos por los miembros actuales de la sociedad y que son transmitidos sucesivamente a las nuevas generaciones.

La conclusión de este proyecto de investigación el grado de instrucción superior no universitario quienes son dueños de los Mypes, que cuentan con 1 a 5 trabajadores, la mayoría de ellos manifestaron conocer el termino gestión de calidad, pero no poniendo en practica, ya que carecen de conocimiento de la cultura organizacional que es un tema sumamente importante para aplicarlas correctamente en una empresa, donde finalmente estos representantes no toman en cuneta la cultura organizacional para poder llegar al objetivo y a la meta trazada de la organización.

II. Revisión de literatura

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Padrón (2019) en su estudio de investigación *la cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento, 2019*. Tuvo como objetivo general: Analizar la cultura organizacional e innovación en el sector hotelero. fue cuantitativa y con un diseño descriptivo; el tipo de muestreo es intencional o probabilístico; por lo cual la técnica utilizada fue la entrevista y la población fue de 27 gerentes y/o dueños de la empresa. Se obtuvo como resultado que el 50% tienen edad entre 31 a 50 años, el 33% tiene edad entre 19 y 29 años y el otro 34% restante una edad entre 51 años a más , el 76% de los encuestados son de género masculino y el 34% de género femenino, El 33% de los encuestados tiene secundaria completa, un 30% tiene superior universitaria completa, otro 45% tiene superior universitaria no completa, y el 21% primaria completa, el 34% identifica los problemas que existe en su empresa casi nunca, el 47% de los encuestados mencionan que casi siempre resuelve los problemas de su empresas, el 54% de los encuestados menciona que casi siempre mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo . El cual concluyo que la mitad de las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que los representantes tienen entre 31 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa, han implementado las capacitaciones dirigidas al personal interna de la empresa, se mejoró su competitividad, a su vez profundiza en las causas que limitan el desempeño para mejorar la gestión y el proceso actual de toma de decisiones vinculadas con la gestión del capital humano

López (2018) en su tesis *Cultura Organizacional en empresas hoteleras: Caso Bahías de Huatulco, 2018*. Tuvo como objetivo general: Identificar la cultura organizacional de los hoteles de 5 estrellas en Bahías de Huatulco, fue cuantitativa y con un diseño descriptivo; el tipo de muestreo es intencional o probabilístico; por lo cual la técnica utilizada fue la entrevista y la población fue de 27 gerentes y/o dueños de la empresa, realizó encuestas a un total de 210 organizaciones de las cuales, 199 son privadas, 15 públicas y 1 ONG. Los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron los siguientes: El 52% mencionaron que son los dueños. El 88% de los representantes son de género Masculino. El 71% de los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundaria. El 65% afirmaron que llevan más de 7 años en el cargo que desempeñan. El 63% cuentan con grado de superior universitario y un 55% de los encuestados cuentan con más de 11 trabajadores. El 78% de las micro y pequeñas empresas de acuerdo a su constitución son empresas individuales de responsabilidad limitada. La investigación concluye que, en este presente informe al realizar las encuestas de diagnóstico que las empresas hoteleras están siendo dirigidas por el género masculino ya que en su grado de instrucción académica nivel secundario completa. Por ese motivo al pasar el tiempo han ido mejorando y aprendiendo solo el control del negocio, la mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan de 7 a más años brindando sus servicios a los consumidores, como también la mayoría de los administradores debe a los años de experiencia. Los dueños de las micro y pequeñas empresas realizan la capacitación en incentivos laborales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, la mayoría no realizan capacitaciones a sus personales, que serán a beneficio de sus empresas.

Borda (2017) en su tesis titulado *Diagnóstico de cultura organizacional en el Hotel grand house*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la cultura organizacional en la empresa se convierte herramienta de diagnóstico que le permite la organización en las empresas, la

investigación es de tipo transversal, enfoque cuantitativo, se determinó una población de 27 colaboradores, aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 88% de los colaboradores mencionaron que casi nunca da conocer a sus colaboradores, las reglas, normas y políticas de la empresa. El 95% de los colaboradores mencionaron que los valores que más evidencian en el día a día dentro de la organización es el trabajo en equipo. El 66% de los representantes mencionaron que en una reunión para tomar decisiones en su área participan unos pocos. El 69% afirma que las acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajadores hacia la organización que casi siempre se realiza. En esta investigación el autor concluye que a lo largo puede no ser un tipo particular de la cultura organizacional por sí mismo sino habilidad de administrar y cambiar la cultura a lo largo del tiempo para ajustarse a los cambios en la situación y necesidades de la organización.

Carro (2017) En su tesis *la cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura organizacional en la sustentabilidad empresarial*. Tuvo como objetivo general determinar como la cultura organizacional influye en la sustentabilidad empresarial, la investigación realizada la metodología de la investigación es correlacional cuyo enfoque es mixto, diseño no experimental-descriptivo, la técnica que se usó es de censo estadístico, con una población específica de 20 trabajadores del hotel, para la recolección de datos se usó como instrumento la encuesta, que se valoró en escala con cinco índices de valoración desde 0 a 5, como 1=Nunca, 2= Casi Nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi Siempre, 5=siempre, calificando las dimensiones; para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS: en cuanto a los resultados obtenidos fueron los siguientes:El 45% de los representantes tienen de 31 a 50 años. El 67% de los representantes son de género Masculino. El 50.0% de los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundaria. EL 68% de

los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior no universitaria. El 90% de los representantes manifiestan que son dueños de su negocio . El 50% de los representantes desempeñan en el cargo de 7 a mas años. El 80.0% de los representantes cuentan con 1 a 5 trabajadores. El 76.0% de las micro y pequeñas empresas son formales. EL 60.0% de los representantes manifiestan que no tienen conocimiento con el gestión de calidad. El 76% de los representantes casi siempre da a conocer a su colaboradora las reglas, normas y políticas de la empresa. El 56% de los representantes mencionaron que los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización. El 57% de los representantes mencionaron que el colaborador participa en reuniones casi todos. El 77% de los representantes mencionan que casi nunca desarrollan acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajos en equipo en los trabajadores hacia la organización. El 66% los representantes mencionaron que casi nunca la organización ejemplifica a sus colaboradores al ser emprendedor, innovador, y arriesgado. El 94% siempre sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa. El 67% nunca siempre la empresa concientiza las normas y reglas desde el primer día laboral y de forma permanente. El 44% casi siempre sus trabajadores se sienten motivado con los valores que persiguen la empresa. El cuál concluyó los clientes encuestados perciben que existe una deficiente gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los hoteles para mejorar la calidad del mismo en los distintos aspectos evaluados.

Antecedentes nacionales

Zuñiga (2017) en su tesis titulado *la cultura organizacional en una empresa hotelera familiar en cusco, Perú. 2017* Desarrollada en la universidad San Ignacio de Loyola, cuyo objetivo principal identifica determino una población de 40 colaboradores, aplicando un

cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los resultados que el 62% son femenino, el 46% son de edad de 41 a 50 años de edad, el 69% si conoce el nombre de su puesto, el 33% tienen licenciatura, el 58% tienen experiencia en el area o puesto que ocupan, el 67% no conoce asu jefe inmediato, el 75% no tiene personal bajo su responsabilidad, el 67% desconoce el ambiente y las condiciones laborales son optimos para el desarrollo y desempeño para sus funciones. La conclusión de la investigación es que la mayoría de las empresas no toman importancia la cultura organizacional asi el colaborador hace sus tareas a lo que le paresca.

Becerra (2017). Quien en su tesis titulada *la cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles casa andina, lima 2017*. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en la motivación de los trabajadores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles casa Andina. De los cuales estuvo constituido por clientes son 368 de las MYPES. Determinando que a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados. Y obtuvo como resultado que el 56% de los representantes casi siempre da a conocer a su colaboradora las reglas, normas y políticas de la empresa. El 76% de los representantes mencionaron que los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización. El 67% de los representantes mencionaron que el colaborador participa en reuniones unos pocos. El 67% de los representantes mencionan que casi siempre desarrollan acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajos en equipo en los trabajadores hacia la organización. El 76% los representantes mencionaron que casi siempre la organización ejemplifica a sus colaboradores al ser emprendedor, innovador, y arriesgado. El 84% casi siempre sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa. El 77% siempre la empresa concientiza las

normas y reglas desde el primer día laboral y de forma permanente. El 54% casi nunca sus trabajadores se sienten motivado con los valores que persiguen la empresa. El cuál concluyó los clientes encuestados perciben que existe una deficiente gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los hoteles para mejorar la calidad del mismo en los distintos aspectos evaluados.

Antecedentes locales

Araujo (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional competitividad de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo-2017*. Tuvo objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado, investigación realizada de tipo descriptiva, con diseño no experimental, para el recojo de información se utilizo tecnica de la encuesta, y utilizo como instrumento un cuestionario con respuestas cerradas, que estan estructuradas por 27 preguntas, el 43% tienen edades entre 36 a 50 años, por lo tanto con toda vitalidad para conducir su negocio de manera responsable, en cuanto al genero el 71% son masculinos, referente al grado de instrucción el 50% tiene educación secundaria, es decir que la educación es la base fundamental para que una persona pueda comprender y tomar estrategias, el 50% no realiza capacitación a su personal, el 57% usa para mejorar la calidad del servicio, el 43% no hace uso de las redes sociales, el 50% realiza mantenimiento cada año. El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, han creado su empresa con la finalidad de obtener ganancias. El 66.70% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, afirman que si tienen conocimiento de lo que es la gestión de calidad. El 55.0% de los encuestados refiere que no conocen ninguna tecnica de gestión de calidad. EL 60.0% de los

representantes manifiestan que no tienen conocimiento con el gestión de calidad. El 36% de los representantes casi siempre da a conocer a su colaboradora las reglas, normas y políticas de la empresa. El 56% de los representantes mencionaron que los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización. El 87% de los representantes mencionaron que el colaborador participa en reuniones casi todos. El 75% de los representantes mencionan que casi nunca desarrollan acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajos en equipo en los trabajadores hacia la organización. El 36% los representantes mencionaron que casi nunca la organización ejemplifica a sus colaboradores al ser emprendedor, innovador, y arriesgado. El 54% siempre sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa. El 97% nunca siempre la empresa concientiza las normas y reglas desde el primer día laboral y de forma permanente. El 46% casi siempre sus trabajadores se sienten motivado con los valores que persiguen la empresa. En esta investigación el autor concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no estan capacitados en gestión de calidad, no aplican la tecnología de la información y comunicación, no existe fidelidad por parte de los clientes.

Bravo (2019) en su investigación *Caracterización de la capacitación en incentivos laborales y la cultura organizacional con el uso de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles del Distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en insentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, la investigación realizada de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental transeccional, para la obtención de información se dertermino una población de 31 hoteles, aplicando un cuestionario de 20 preguntascerradas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 61.3% de los

representantes legales de la micro y pequeñas empresas tienen de 33 a 37 años. El 60.0% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un rango de 2 a 3 años de tiempo en el cargo. El 73.3% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 7 a más años en el rubro. El 80.0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 73.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas expresaron que las personas que trabajan son no familiares. El 90.0% de los empresarios encuestados revelaron que el objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas fue el generar ganancias. El 76% de los representantes legales encuestados manifestaron que conocen el término gestión de calidad. El 87.7% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas conocen la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 100.0% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 67.7% cuentan con menos de tres trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultas y tienen una edad entre 51 a más años, siendo las dueñas mujeres administrando su propio negocio con más de 7 años en el cargo, asimismo la mayoría relativa de estos representantes tiene estudios de nivel secundaria y superior no universitario, de acuerdo con las deficiencias encontradas propuso y diseñó la aplicación del programa de evaluación del desempeño laboral que permita mejorar el entorno de la organización.

Román (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro Hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz, 2016*; aplicando un tipo de investigación cuantitativa y un diseño no experimental – transversal a una población de 5 hoteles y la muestra de 386 clientes; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la técnica fue la encuesta. En cuanto a los resultados el 41,03% mencionaron tener entre el 40 a 45 años

de edad; el 50,82% son de género masculino; el 64,95% cuentan con un grado de instrucción superior universitario completa; el 37,23% afirmaron que la empresa no monitorea a sus colaboradores para verificar sus actividades; el 38;04% mencionaron que están en desacuerdo con el personal al momento de que ofrecen el uso del servicio. En esta investigación el autor concluye que los colaboradores encuestados perciben que existe una deficiencia de gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los hoteles para mejorar la calidad del mismo e los distintos aspectos evaluados.

2.2 Bases teóricas y marco conceptual

Las micro y pequeñas empresas

En el Perú las micro y pequeñas empresas son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, son el motor que impulsa al desarrollo del país, así mismo es la unidad económica constitucional bajo cualquier forma de organización que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019).

En el caso de los pequeños negocios pueden otorgar 15 días de vacaciones al año, están sujetas a la jornada de trabajo solo por 8 horas diarias en total cumplir 48 horas por semana, así mismo tienen derecho a descanso vacacional por el tiempo de servicio prestado, tienen derecho a descanso por días feriados (Cabello, 2017).

De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de la Administración Tributaria (SUNAT) las micro y pequeñas empresas (MYPES) de acuerdo a la ley 30056 tiene que ubicarse en las categorías empresariales de acuerdo a su nivel de ventas anuales,

representada a la tercera categoría conforme a la ley de Impuesto a la renta con la finalidad lucrativa, impulsando al desarrollo productivo y crecimiento empresarial, así mismo menciona que no definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino será por el tamaño de sus ventas. Para ser una empresa que cuenta con una venta anual que supera a los 150UIT hasta el momento máximo de 1700 UIT, con un seguro de Es salud (Gutiérrez, 2018).

Beneficios laborales que debe brindar una micro y pequeña empresa

Los beneficios que pueden otorgar para formalizar una Mype, tienen que solicitarlo ante la Municipalidad del distrito donde ejercerá su actividad según el rubro en el cual se desempeñen, las cuales son la minuta de constitución social , donde que este tipo de empresas tienen que hacer presente para su formalización una declaración de voluntad de constitución de microempresas o pequeña empresa, por otra lado solicitar la licencia Municipal de funcionamiento, así que este trámite administrativo tiene siempre a demostrar aproximadamente 30 días, entonces se podrá solicitar una licencia provisional para evitar las consecuencias (cabello, 2018).

Gutiérrez (2019) las micro y pequeñas empresas están sujetas a la jornada de trabajo solo 8 horas diarias en total cumplir 48 horas por semana, tienen derecho a descanso vacacional por el tiempo de servicio brindada, tiene derecho a descanso por feriados, en el caso de pequeños negocios solo pueden otorgar 15 días de vacaciones al año, también es otorgar compensación por tiempo de servicio (CTS) en el caso de una pequeña empresa. Viene al ser reconocido las gratificaciones que vienen ser también un medio sueldo.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

La micro y pequeñas empresas son importantes porque genera trabajo y oportunidades, cumpliendo un papel muy importante en la economía de nuestro país, siendo la fuente de desarrollo en el sector privado, ya que también aporta al estado a través del Producto Bruto Interno (PBI), porque gracias a ellas se ofrecen muchos puestos de trabajo que permite dar la oportunidad a los jóvenes y adultos, dando a que permite minorizar la pobreza a través de actividades que van a generar ingreso para una mejor calidad de vida, también quienes de alguna forma incentivan a la población y va a permitir al emprendedor a alimentar sus conocimientos ya sea de forma personal como también profesional. Por ello la inversión que aplica estos emprendedores es generar trabajo y oportunidades disminuyendo el alto índice de desempleo que sufre nuestro país así mismo han visto en la necesidad de mejorar sus procesos aplicando sus estrategias administrativas y ara no perder su fidelidad así siendo brindar los mejores servicios y bienes (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria 2019)

Crecimiento de Micro y pequeñas empresas

La carencia de ayuda de parte del sistema bancario es un impedimento ya que en la actualidad los empresarios no piden prestamos grande con propósito de expansión debido a las altas tasas de interés actual y esto genera pánico al aumento de costos, ya que es un problema que el 80% de su totalidad tiene una disminución productiva, es decir el trabajo se mantiene autónomo y con finalidad de permanencia familiar. El número de micro y pequeñas empresas que existen en el Perú lo que significó un crecimiento de 3.4% también crecen en ventas, un crecimiento a 5.5 millones en el 2018, alcanzaron un total de 139.00 millones en 2019 (+3% respecto a 2017), equivalente a un 20.60% de PBI (Palacios, 2017).

Gestión de calidad

Gestión

La gestión de calidad requiere de un proceso constante, que será llamado el mejoramiento continuo, se extiende a toda empresa en su crecimiento conceptual en sus objetivos, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca ya que es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo y que abarca no solo a productos, sino a los recursos humanos, a los procesos a los medios de producción a los métodos a la organización, por ellos la calidad total engloba a toda empresa y que involucra a todos los elementos a áreas de la empresa (Novillo, 2017)

La gestión de calidad existen dos elementos fundamentales para una buena gestión de calidad, siendo la primera el capital humano, ya es el aporte económico de los miembros de la organización para la inversión en recursos necesarios para su formalización el otro elemento los recursos técnicos, las maquinarias que tendrá la empresa con la que el personal realizan sus labores y funciones siendo este el efecto de un buen procedimiento administrativo que dentro de ella se encuentra la planeación, la organización, dirección y control para la toma de decisiones con el fin de lograr las metas trazadas ofreciendo los esfuerzos enfocados en la satisfacción del cliente y aplicando la estrategia de mejora. Por ello todo este proceso también ofrece la disposición para adquirir y mejorar las labores al momento de la fabricación, el diseño y distribución del producto (Bolaños, 2017).

Calidad

Este concepto esencial la calidad es realizar un producto o servicio apropiado para uso respectivo, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un

precio que el cliente pagara, si no existe calidad en una empresa, esta no cumplirá satisfactoriamente con sus objetivos por lo que evitara permanecer en el mercado. La calidad es que todas las empresas se basan en la satisfacción del cliente interno y externo, mejorando continuamente el sistema de producto o servicio, ya que un trato personalizado, comunicación y solución a sus cuestiones lo antes posible, de esa manera el cliente asociara la calidad al trato recibido (Normas ISO 9001, 2016).

Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de calidad es necesario aplicar siempre los procesos administrativos gestionándolos con eficiencia en el enfoque al cliente donde las empresas mayormente van a depender de los clientes, lo cual ese debe ser un objetivo principal basado para la toma de decisión y para la gestión es establecer, deducir y ejecutar los proceso como un sistema que contribuir a la eficiencia y eficacia de la empresa que deben tomar en cuenta siempre sus necesidades y expectativas para obtener un proceso dinámico que les permite ser una empresa que trabaje con las exigencias d ellos clientes y ver si alcanza la calidad deseada en la empresa (Organización Internacional para la estandarización 9001 calidad, 2015).

Ciclo de Deming

La calidad está marcada de forma competitiva ya que permite garantizar en la excelencia y proceso interno de la empresa para lograr el éxito, describe muy bien lo que es la esencia de calidad sobre las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente esto refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo que se hacen efectivas a través de estudios de mercado. Pruebas de gusto en mercados seleccionados antes del lanzamiento de un nuevo producto y plan de mejora mientras más cómodos se

encuentren el empleado mejor será su productividad donde indique que su labor se debe realizar en un ambiente cómodo , seguro y que los jefes deben ser justos y comprensivos en lo que respecta en la recompensa y motivación sobre todo ellos viene parte de sus superiores y cuando son aprobados por sus compañeros de labor, cumplimiento de objetivos seguidos mediante planes de acción sin considerar los medios que se emplean para lograr de las metas como se da ante todo se refiere a conseguir una misma meta empleando la menor cantidad de recursos o cuando se logran mas objetivos con la misma cantidad recursos para que se produzcan y distribuyan y consuman los bienes y servicios, innovando la calidad, menos errores, menos atrasos, así mismo para lograr los resultados anhelados (Camisón, 2017).

Dimensiones de la gestión de calidad

Deming (2012) planificar: fijar los objetivos trazados, busca mejoras, determina problemas definiendo la situación actual para poder prevenir las fallas y problemas, también donde se verá los objetivos que se requiere alcanzar y ver cuáles son los métodos elegidos para lograrlo para lo cual debemos adoptar soluciones y medidas.

Deming (2012) realizar: en esta fase se verá las soluciones y estrategias utilizadas serán evaluadas y la formación de sus empleados para que estas puedan adquirir una capacitación de las actividades y actitud que solicita la empresa.

Deming (2012) comprobar: en la cual debemos comprobar si se cumplieron los objetivos marcados, comprueba todo lo realizado y ver el funcionamiento antes de hacer un cambio todos los efectos, implementando las mejores propuestas obtenidos para así poder aplicar mejores estrategias que necesita la organización, así mismo si no fueron cumplidas

debemos de planificar nuevos objetivos para poder mejorarlas y alcanzar el objetivo propuesto.

Deming (2012) actuar: concisa con los resultados se va comprobar las acciones correctivas y después de lograr incorporar lo aprendido, todo lo realizado es documentado y mencionado en observaciones y recomendaciones, así mismo vamos a describir todo lo que se ha aprendido y como sea efectuado.

Indicadores de la gestión de calidad

Deming (2012) planificar: identificación de las mejoras, identificación de los objetivos y metas, establecer las estrategias. Realizar: poner en práctica un plan. Comprobar: ver los resultados, aplicar las mejores prácticas. Actuar: comprobar las acciones correctivas, normalizar las documentaciones.

Cultura organizacional

Definición

La cultura organizacional es influyente a un sistema de valores y supuestos que son de naturaleza explícita o implícita, sensaciones, procesos de trabajo y tecnología donde cada organización vela por mantener una cultura adecuada donde los empleados se adecuen a ellos, así mismo obtener los mismos resultados teniendo en claro los objetivos de la micro y pequeña empresa, lo cual tener en claro que la cultura organizacional es una ayuda al producto de sus propias necesidades adecuadas de ser satisfechas e interesados quienes traen consigo su propio conocimiento y experiencia, asimismo comparten valores creados que incluyen todo las interacciones con los valores, costumbres y normas de comportamiento en las organizaciones para mejorar la calidad del servicio dando valor y el estilo de liderazgo dentro de la organización (Chiavenato, 2018).

Para entender mejor la cultura organizacional es un ámbito empresarial para mejorar la calidad del servicio dando valor y estilo de liderazgo centrándose exclusivamente dar una caracterización determinada a un grupo concreto, así mismo la cultura es útil dentro de la organización ya que cada empresa definirá los factores que adapta actitudes similares con el fin de ofrecer rendimiento mucho más productivo por lo que su cumplimiento y respeto es obligatorio para todos (Shein, 2016).

Importancia de la cultura organizacional

Desde este punto de vista es importante mantener intacta la cultura organizacional ya que el grado en el que el gerente se centra en los resultados adecuados, innovación, toma de decisiones, como un modo de vida y otorga incentivos, incentivos económicos y emocionales, seminarios o diferentes cursos de preparación, con el objetivo de mejorar los valores y busca aprovechar al máximo el talento humano con el que se cuenta con el fin de fortalecer los valores y la filosofía que identifica a la organización, y esta puede ser utilizado como un elemento estratégico en la visión de negocio (Romero, 2018).

Tipos de cultura organizacional

Robbin y Judge (2016) Cultura predominante al hablar de cultura predominante expresa valores centrales de cada individuo de la organización así mismo compartiendo con cada uno de ellos.

Robbin y Judge (2016) Subcultura comparte con sus miembros sobre las experiencias laboradas, y reflejan situaciones y experiencias de cada situación.

Características de la cultura organizacional

Las características de la cultura organizacional se orientan, también innovación, a la mejora continua y toma de decisiones a la calidad de servicio que se brinda dentro del

mercado, lo cual las organizaciones promueve a orientar las normas, hábitos, valores y adecuación de sus miembros a conocer que es lo que se debe hacerse para mantener una sola visión transmitido internamente en la organización con objetivo de aprender, mejorar y se transmite una cultura positiva, orientada a largo plazo mediante el cual la empresa se puede adaptarse al entorno y resolver los problemas a los que encuentran (Robbins, 2016).

Elementos de la organización

Robbin y Judge (2016) Ritos y creencias: son situaciones innatas de alguna forma generando como consecuencia mayor filosofía organizacional.

Robbin y Judge (2016) Normas: se encuentra basada en formas verbal o escrita, así mismo esto presenta en los trabajadores una forma de comportamiento determinado.

Robbin y Judge (2016) Comunicación: es parte rutinaria del colaborador y de la empresa ya que el colaborador necesita de información, canaliza o actúa y responde a lo requerido

Dimensiones de la cultura organizacional

Las dimensiones de la cultura organizacional se basan más en las creencias, valores, comunicación y producto. Chiavenato (2016) definiendo cada dimensión como tales: creencias la organización como enfrentar y resolver los problemas, se basa en la meta de la organización.

Actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes)

Definición de hotelería

Según Báez (2017) las micro y pequeñas empresas de alojamiento brinda los servicios a las necesidades de los clientes para lo cual estos servicios deben ser de calidad deben de

ofrecer una buena atención a sus clientes y como una empresa de hoteles los trabajadores deben de fomentar un ambiente adecuado donde los clientes para lo cual estos servicios deben ser de calidad para que la empresa obtenga, los clientes fidelizados.

Orígenes de hotelería

El hotelería nace por las personas que salen de viaje y estas tienen la necesidad de hospedarse, comida, es por ellos sus orígenes de hotelería son de hace muchos años atrás. En los primeros inicios se les consideraba uno de los medios de obtener dinero y en muchos casos por otros eran un deber cristiano de dar reposo, comida a los viajeros que pasaba por ahí buscando donde quedarse (Gutiérrez, 2018).

Importancia de hotelería

Gutiérrez (2018) es importante porque ayuda en la industria del turismo ya que los hoteles brindan alojamiento y servicios a los turistas.

Público objetivo

Carro (2017) los gerentes de las diferentes empresas buscan en sus colaboradores que logren sus objetivos trazados tanto personal como empresarial para que así puedan desarrollar eficientemente y eficaz sus labores en sus áreas específicas.

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas: Tiene como objetivo desarrollar actividades en todos los rubros, también conocidas con las siglas MYPES ya que son consideradas como unidades económicas y se caracterizan por las ventas anuales, por tener una administración independiente, tiene áreas pequeñas, poco acceso a la tecnología (Novillo, 2017).

Novillo, (2017) **Gestión de calidad:** Son las características que poseen un servicio o producto, su objetivo es satisfacer las necesidades del consumidor que cada vez son más exigentes, la calidad debe ser fiable, su beneficio es que disminuye residuos y precios, perfecciona los procedimientos, reconoce oportunidades.

Novillo, (2017) **Cultura organizacional en los hoteles:** Los gerentes de los hoteles ahora en esta época utilizan diferentes herramientas que puedan ayudar a su negocio, por lo cual deben de comparar las actividades de su hotel con otros hoteleros y mercados para ver si están realizando la gestión de su hotel correctamente, también se dice que cuando se encuentra con un proceso de ingreso en curso.

Hospedajes: Requieren establecer estrategias que les permiten ser mas rentables y mas responsables con el ambiente ya que esto les permita ser responsables respecto a la capacitación e identificando oportunidades que generalmente las pone en ventaja frente a grandes corporativos, ya que son generalmente ausentes de gestión ambiental e innovación, y requieren apoyo para su mejora en donde destaca su capacidad para afrontar los cambios y desafíos del entorno que le rodea Carro (2017).

Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas: Para una organización es necesario contar con una cultura organizacional adecuada y generalmente mencionada entre el equipo de trabajo, ya que es una base fundamental para detectar problemas en los empleados y establecer estrategias de mejora, cumpliendo las metas que la empresa ha planeado para su permanencia en el mercado Carro (2017).

Hipótesis

Batthianny & Cabrera (2017) en la presente investigación gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018 no se ha planteado la hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva, no es necesario plantear hipótesis en este tipo de investigaciones.

III. Metodología

3.1 Diseño de investigación

El tipo de investigación cuantitativo

Para realizar el trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental- transversal- descriptiva – de propuesta.

Fue no experimental: porque el estudio se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018, solo se observó tal como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal: porque el estudio de investigación gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Se realizó en un espacio y tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un final específicamente en el año 2018.

Fue descriptivo: porque solo se describió las principales características gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018

Fue de propuesta: porque se realizó una propuesta de mejora para resolver los problemas identificados con respecto a gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y

plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018.

3.2 Población y muestra

Población:

La población estuvo compuesta por todas las Mypes, estuvo conformada por 28 micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. La información se obtuvo a través de la municipalidad distrital de Huaraz.

Asti (2018) una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones, características predeterminadas.

Muestra:

La muestra el recojo de información se utilizó una muestra de 28 gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. fue una encuesta de 21 preguntas aplicadas al gerente general.

(Batthianny & Cabrera 2017) es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación, hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formula. Lógica y otros que se vera mas adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

3.3 Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Gestión de calidad	Cuatrecasas (2018) para satisfacer las necesidades del consumidor que cada vez son más exigentes, la calidad debe ser fiable. Su beneficio es que disminuye residuos y precios, perfecciona los procedimientos, reconoce oportunidades.	El termino de gestión de calidad tiene diferentes técnicas, pero se encuentran dificultades implementarlo una adecuada gestión de la calidad del servicio cultura organizacional ayudara a facilitar y ser más eficiente en los procesos para una adecuada gestión de calidad	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> - Observar el problema - Herramientas o técnicas 	Licker	Representante
			Hacer	-Aplicación eficiente		
			Verificar	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Verificación 		
			Actuar	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de procedimiento 		

Nota: Elaboración fuente propia

Variables	Definición conceptual	Definición procedimental	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Cultura organizacional	Robbins (2018) Es obtener todos los recursos necesarios para brindar un mejor servicio al cliente, administrando correctamente a la empresa llevando al éxito brindando un servicio de calidad enfocado a la cultura organizacional que cumpla las expectativas requeridas.	Es un ámbito empresarial para mejorar la calidad del servicio dando valor y estilo de liderazgo centrándose exclusivamente dar una caracterización determinada a un grupo concreto, así mismo la cultura es útil dentro d la organización	Normas	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamentos - Elaboración de Políticas - Equipo organizacional 	Licker	Representante
			Valores	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación e integración - Aprendizaje organizacional 		
			Hábitos	<ul style="list-style-type: none"> - Valores centrales - Objetivos 		

Nota: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se utilizó es la encuesta que sirvió para poder recopilar información de la muestra extraída de una población en específico. La cual se utilizó en una investigación descriptiva, aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2019, quienes gentilmente facilitaron la información requerida para esta investigación.

El instrumento: se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 21 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes, las 4 primeras preguntas están referidas a los datos de la característica de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las otras 5 preguntas se dirigido a la característica de las micro y pequeñas empresas y las 12 últimas preguntas están dirigido a las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional.

3.5 Plan de análisis

Una vez recopilado los datos de la investigación fueron tabulados ordenando los datos de acuerdo a cada variable. Con los medios informáticos, como el programa estadístico SPSS 25 fue ingresado los datos de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes), además se utilizó el programa Microsoft Excel para procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, así mismo se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación, a la vez se utilizó el programa anti plagio turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios y se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Métodos	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018	<p>Objetivo General: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Definir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018. Elaborar el plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	Gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional	<p>POBLACIÓN: Se realizó una población de 28 micro y pequeñas empresas.</p> <p>FUENTE Municipalidad distrital de Huaraz.</p> <p>MUESTRA Se obtuvo una muestra de las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas Huaraz, 2018</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental-transversal y descriptivo.</p> <p>No experimental: porque no se manipulo deliberadamente a la variable</p> <p>Transversal: porque se realizó en un espacio de tiempo determinado</p> <p>Descriptivo: porque se describió las principales características de la variable</p>	<p>TECNICA: la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS se utilizó el cuestionario.</p> <p>TABULACIÓN: programa SPSS v 25</p>	<p>El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación, así mismo se utilizó el programa Word, mendeley, turniting y el programa PDF.</p>

Nota: Elaboración propia

3.7 Principios éticos:

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, está en concordancia al Código de ética para la investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16-08-2019.

Protección a las personas: la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incursan y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En la investigación en las que se trabaja con personas, se debe respetar, la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implica que las personas que son sujetas de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad-

Cuidado del medio Ambiente y la biodiversidad: las investigaciones que involucran al medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente, para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios. Por ello para la elaboración de esta tesis, se cuidó al medio ambiente porque se uso a la medida de lo posible material reciclado en cuanto a las hojas de papel y demás materiales usados.

Libre participación y derecho de estar informado: ya que las personas que desarrollan de actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan, así

como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigados o titulares de los datos concientizan el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto, a cada participante del proyecto se le consultó si quiere o no participar, para que de tal manera se tenga libre disposición de las decisiones.

Beneficencia y no maleficencia: se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. El fin del proyecto es beneficiar a la empresa estudiada en cuestión, así lo demuestra nuestra elaboración imparcial de esta tesis.

Justicia: en la investigación se procedió a ejercer un juicio razonable tomando decisiones con precaución para no ejercer alguna práctica indigna a la vez se trató equitativamente a los participantes en todo proceso que durante esta investigación también se brindó acceso a esta información de los resultados. La justicia fue utilizada durante la elaboración de este informe ya que en ningún momento se tomaron actitudes parciales o injustas, mas por el contrario se actuó con justicia e integridad.

Integridad científica: al momento de realizar la recolección de datos, se procedió responsablemente, con el fin de brindar una información confiable e íntegra, se procedió a realizar la tesis siguiendo los conductos regulares y permisos necesarios. Además, se utilizaron procedimientos científicos que permitieron el desarrollo adecuado y objetivos de la investigación.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1

Característica de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Datos generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	0	0.00
31 a 50 años	17	60.70
51 a más años	11	39.30
Total	28	100.00
Género		
Masculino	17	60.70
Femenino	11	39.30
Total	28	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	10	30.00
Superior no universitaria	14	64.30
Superior universitaria	4	5.70
Total	28	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	16	57.10
Administrador	12	42.90
Total	28	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	17.90
4 a 6 años	20	71.40
7 a más años	3	10.7
Total	28	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	8	28.60
4 a 6 años	14	50.00
7 a más años	6	21.40
Total	28	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	35.70
6 a 10 trabajadores	14	50.00
11 a más trabajadores	4	14.30
Total	28	100.00
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	13	46.40
Personas no familiares	15	53.60
Total	28	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	20	71.40
Subsistencia	8	28.60
Total	28	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018

Tabla 3

Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional	N	%
Identifica los problemas que existen en su empresa		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	14	50.00
Nunca	0	0.00
Casi nunca	14	50.00
Total	28	100.00
Planifica soluciones que se presentan en su empresa		
Siempre	12	42.90
Casi siempre	16	57.10
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Mide el grado de resultados		
Siempre	10	35.70
Casi siempre	13	46.40
Nunca	5	17.90
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Implementa planes de mejora		
Siempre	10	35.70
Casi siempre	13	46.40
Nunca	5	17.90
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Cumplimiento de los objetivos		
Nunca	10	35.70
Casi nunca	13	46.40
Siempre	5	17.90
Casi siempre	0	0.00
Total	28	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional	N	%
Conoce que es la cultura organizacional		
Si	17	60.70
No	11	39.30
Total	28	100.00
El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, normas y políticas de la empresa		
Siempre	14	50.00
Casi siempre	14	50.00
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización		
Atención al cliente	0	0.00
Trabajo en equipo	0	0.00
Respeto	17	60.70
Honestidad	11	39.30
Total	28	100.00
Motiva el trabajo en equipo en los trabajadores hacia la organización		
Siempre	9	32.10
Casi siempre	13	46.40
Nunca	6	21.40
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de un plan de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

	Concluye...	
Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa	N	%
Siempre	12	42.90
Casi siempre	13	46.40
Nunca	3	10.70
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Las normas y reglamentos de la empresa son concientizados desde el primer día laboral y de forma permanente		
Siempre	10	35.70
Casi siempre	17	60.70
Nunca	1	3.60
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00
Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa		
Siempre	10	35.70
Casi siempre	15	53.60
Nunca	3	10.70
Casi nunca	0	0.00
Total	28	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018

Tabla 4

Plan de mejora a las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Problema	Causa	Solución - aplicación del problema	Responsable
El 50% de los encuestados que casi nunca detectan las Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad.	Falta de interés y vocación, lo cual se excusan a que no tienen tiempo, y les hace imposible querer aprender respecto a la importancia de la gestión de calidad.	Evaluar los recursos humanos con la finalidad de posibles cambios en el personal por personas eficientes, capacidades, identificadas, y con aspiraciones para lograr los objetivos de la misma.	Representante
El 60.70% tienen poco conocimiento de la cultura organizacional	Por la falta de capacitación y estudio del tema de la cultura organizacional para poder aplicar dentro de la organización.	Se debe capacitar al personal responsable de la empresa con el paso durante la guía para crear una nueva cultura organizacional, con la finalidad de estar preparado para los cambios que puedan surgir en un futuro.	Representante
El 50% de los gerentes no hacen conocer a sus colaboradores las reglas y normas que existen dentro de su organización	Cuando no se hace conocer las no más y las reglas de la empresa, esta acción conlleva al personal la falta de interés y no respetara lo establecido.	Se debe establecer una buena comunicación interna ya que generara en la organización de conciencia de que es un sistema donde todas sus partes se interrelacionan favoreciendo la participación de los empleados en toma de decisiones, interés por el desarrollo de los trabajadores o estilo de liderazgo centra en el empleado este facilitara relaciones entre personas y asegura además el éxito de la transmisión de la cultura	Representante
El 46.40% de los encuestados mencionan que casi nunca se identifican con los objetivos de la empresa	Falta de interés y desconocimiento sobre los objetivos Muchas veces prefieren no mencionar ya que ven que solo es una pérdida de tiempo	Se debe utilizar la cultura organizacional a través de sus estrategias estructuras y sistemas, ya que este permitirá a cada uno de los colaboradores de una empresa identificase con ellos y mantener conductas positivas, asimismo gracias a ella los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran.	Representante

Nota: Elaboración propia

PLAN DE MEJORA

1.- Datos Generales

- **Nombre o razón social:** Dirigidos a los hospedajes de la ciudad de Huaraz.
- **Giro de la empresa:** actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje).
- **Dirección:** Ciudad de Huaraz.
- **Nombre del representante:** Propietarios de los hospedajes.

2.- Misión

Brindar a los clientes un servicio hotelero, otorgándole una excelencia trato individualizado por un personal a nuestros huéspedes, buscando superar las expectativas de nuestros visitantes.

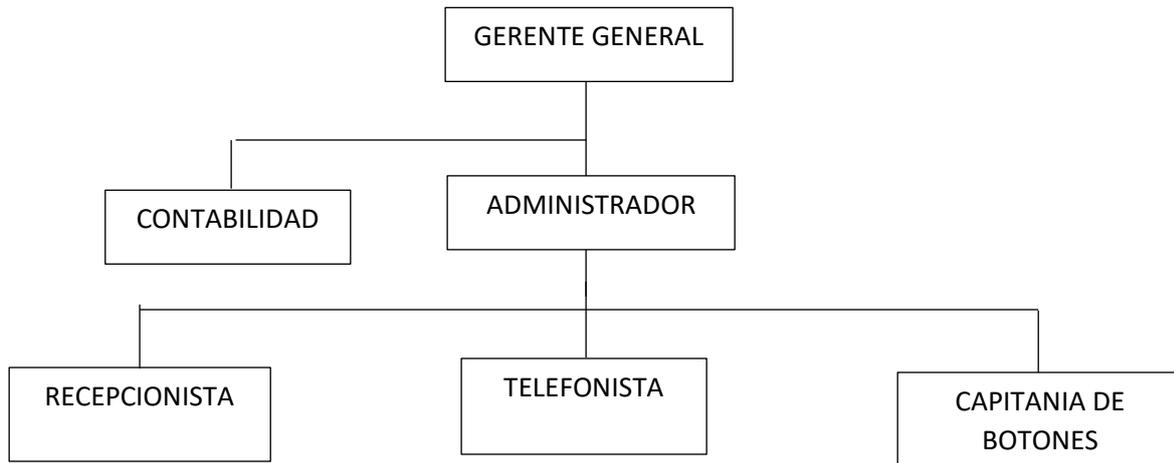
3.- Visión

Ser empresa de alojamiento líderes y reconocidos en el ámbito nivel local, nacional e internacional fomentando el desarrollo empresarial y turística de la ciudad de Huaraz.

4.- Objetivos empresariales

- Ser identificado como el mejor hospedaje de la ciudad
- Cumplir con los clientes ofreciendo un servicio de calidad y tiempo oportuno de entrega
- Logrando su fidelización.
- Interrelación con el personal, proveedores y clientes con innovación y tecnología, trabajo en equipo y capacitaciones.
- Practicar responsabilidad social con el cuidado del medio ambiente.

5. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo: Gerente general

Perfil: Licenciado en administración

Controlar la rentabilidad y las utilidades de la empresa

Cargo: jefe de recepción

Perfil: Contador publico

Contador publico

Experiencia mínima de 1 año

Funciones: Realizar el pago de impuesto a SUNAT

Control de comprobantes de pago (boleta, factura, etc.).

Informar sobre el estado de situación financiera de la empresa

Cargo: Administrador

Perfil: Licenciado en administración o carrera a afines

Experiencia mínima de 2 años en el cargo

Funciones: Coordinar y ejecutar las actividades planificadas

Reclutamiento, selección y evaluación del personal

Gestionar pagos de los recibos básicos u otros gastos a realizar

Cargo: Recepcionista

Perfil: Secundaria completa y/o técnico

Experiencia mínima de 1 año en el cargo

Capacitaciones en programa de higiene y saneamiento

Funciones Gestionar las compras para la producción del día

Cargo: Telefonista

Perfil: Secundaria completa y/o técnico

Experiencia mínima de 1 año en el cargo

Funciones: recepción de llamadas telefónicas

Cargo: Capitanía de botones

Perfil: Secundaria completa y/o técnico

Experiencia mínima de 1 año en el cargo

Funciones: responsable del equipaje de huésped

Ofrecer un mejor servicio

4.2 Análisis de resultados

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad: Con respecto a las edades de los representantes de las MYPES, el 60.70% se encuentra entre las edades 31 a 50 años (tabla 1), los resultados de la presente investigación coinciden con los resultados encontrados por Araujo (2017) quien manifiesta que el 43% de los representantes tienen edades entre 30 a 50 años; pero contrastan con los resultados encontrados por Bravo (2018) quien indica el 61.3% de los gerentes se encuentran entre las edades de entre 33 a 37 años de edad. Esto demuestra que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro Actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje), están representados por personas que se encuentran entre las edades de 31 a 50 años, ya que son personas responsables y con más experiencia laboral.

Genero del encuestado: En cuanto al género de los representantes se obtuvo que el 60.70% son de género masculino (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Bravo (2018) quien obtuvo que el 61.3%, manifiesta que los varones son personas que llevan a cabo las actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje).

Correspondiente al grado de instrucción de los gerentes el 64.30% cuentan con grado de superior no universitario (tabla 1), esto contrasta con los resultados obtenidos por Bravo (2018) quien indica el 61,30% tienen el grado de instrucción secundaria, también contrasta con los resultados encontrados por Araujo (2017) quien menciona el 80% cuentan con el grado de instrucción de técnico. Esto quiere decir que las MYPES, son encaminadas por personas que se encuentran con grado de instrucción superior no universitario.

De acuerdo al cargo que desempeñan los gerentes el 57.10% el cargo que desempeñan son administradores (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Bravo (2018) Actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) están siendo dirigidas por administradores con mucho conocimiento.

De acuerdo al tiempo que desempeñan en el cargo el 71.40% tienen entre 4 a 6 años (tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bravo (2018) el 55% de los gerentes tienen de 7 años a más en el cargo, estos resultados obtenidos también contrastan con Román (2018) quien obtuvo que el 62,5% tienen de 7 a más años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro Actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje), llevan más de 7 años en el cargo.

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedaje)

Tiempo de permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro: el 50% tienen de 4 a 6 años dedicándose al rubro (Tabla 2). también contrasta con Ticona (2017) el 85.70% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, este resultado contrasta con Roque (2018) que el 85.70% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años de permanencia en el rubro. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas perduran poco tiempo debido a que no existe una continuidad de los antiguos negocios y también es debido a que no aplicación de una buena gestión de calidad, ya que están en un proceso de expansión en la permanencia del rubro.

Número de trabajadores de la empresa: el 50% tienen entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 2). Este resultado contrasta con Santamaria (2017) el 62% de más micro y pequeñas empresas tienen entre 11 trabajadores, también contrasta con los resultados por Ticona (2017) el cual manifiesta que el 80% se le hace difícil al representante realizar todo el trabajo por ello necesita contar con trabajadores que le ayuden a brindar mejor el servicio a sus clientes.

Planifica soluciones que se presenta en su empresa: el 57.10% casi siempre ayudan a planificar soluciones para resolver los problemas de su empresa (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Araujo (2017) el 57 % de los gerentes manifestaron que la gestión de calidad si ayuda a planificar posibles soluciones para resolver los problemas de su empresa. Esto demuestra que los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017, en su mayoría conoce la gestión de calidad y siendo así no planifica adecuadamente, es por ello es importante tener una buena gestión de calidad ya que ayuda a resolver los problemas y los efectos que presentan más adelante de su empresa.

Mide el grado de resultados: el 46.40% siempre mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo (Tabla 2). Este resultado “coincide con los resultados obtenidos por Araujo (2017) el 57% de los encuestados manifestaron que casi siempre los representantes toman en cuenta el grado de resultados que obtiene su equipo de trabajo. Mostrando que la mayoría de los representantes son conscientes de medir el grado de resultados de su equipo de trabajo dentro de la” organización y permite tomar decisiones acertadas para mejorar la calidad de sus trabajadores, debido a múltiples razones como el miedo al cambio o ideas cerradas a nuevos paradigmas.

Características de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional

Logro de resultados esperados al implementar planes de mejora: se obtuvo que el 46.40% respondió que casi siempre aplican planes de mejora dentro de la organización (Tabla 3). por Araujo (2017) 50% casi nunca la empresa no toma en cuenta las necesidades solo espera implementar planes de mejora. La mayoría relativa de los representantes demuestra que los gerentes deben de tomar importancia a implementar planes de mejora, porque permite tomar decisiones acertadas para mejorar la calidad del servicio.

Los representantes ayudan a realizar el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos: el 46.40% respondió nunca (Tabla 3). Este resultado contrasta con Santamaría (2016) el 87.50% de los gerentes manifestaron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos por la empresa. Esto demuestra que los gerentes que tener una buena gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados la cual ayudara a lograr el objetivo propuesto.

Los colaboradores de la organización están muy comprometidos con su trabajo: el 60.70% afirman que casi siempre (Tabla 3), la investigación realizada contrasta con los resultados encontrados por Becerra y Canova (2018) el 62.3% manifiesta que es regular que los colaboradores dentro de las organizaciones están muy comprometidos con su trabajo. Esto demuestra que los gerentes siempre van a tomar en cuenta diferentes compromisos que tiene el colaborador dentro de la empresa así mismo obteniendo resultados esperados.

Los gerentes dan a conocer a sus colaboradores, las reglas, las normas, y políticas de la empresa: el 50% casi nunca (tabla 3), contrasta por Becerra y canova (2020) el 62%

dijeron que casi siempre los representantes de las micro y pequeñas empresas dan a conocer las normas, reglas y políticas de la empresa. En conclusión, casi siempre organización mantiene políticas, normas y reglas dentro de la empresa.

Características de un plan de mejora de Gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional

Los valores que más se evidencia en el día a día: el 60.70% de los gerentes de las empresas mencionaron que dentro de la empresa hay trabajo en equipo (tabla 3), que si hay participación y trabajo en equipo. Lo cual podemos comprobar que los gerentes de las Mypes que, si orientan a realizar trabajo en equipo, así mejorando la buena comunicación con unos y otras para mejorarlas y ponerlo en práctica.

En cuanto al desarrollo de acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajadores hacia la organización el 52.60% casi siempre (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Becerra y Canova (2018) el 60% mencionaron que siempre los gerentes motivan el trabajo en equipo en los trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes consideran que el trabajo en equipo es un aspecto importante para la mejora del desempeño laboral y poder encaminarlo al mejoramiento.

Los colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa: el 53,6 casi siempre (tabla 3), siempre los colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos dentro de la empresa. Esto demuestra que los colaboradores se sienten identificados con la empresa y cumplimiento de objetivos, así mejorar las estrategias de la organización con la finalidad de promover mejores condiciones laborales.

Con respecto a las normas y reglamentos de la empresa son concientizados desde el primer día laboral y de forma permanentes el 52.6 siempre (tabla 3). Los resultados obtenidos concuerdan por Mellapaza (2017) el 56% manifestaron casi siempre los representantes de las micro y pequeñas empresas concientizan a sus colaboradores desde el primer día de trabajo. Por lo cual podemos decir que los gerentes de las Mypes mencionan que es importante concientizar desde el primer día de trabajo a sus colaboradores, a si la fuente principal de la organización es el personal.

Con respecto a sus trabajadores si se siente motivado con los valores que persigue la empresa: el 52,6% casi nunca (tabla 3). Esto demuestra que una parte de los gerentes están pendiente de sus colaboradores en cuanto si cumplen o no sus actividades correctamente en los plazos previsto motivando con los valores de la empresa.

V. Conclusiones

La mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, son de género masculino, cuentan con grado superior no universitario, tienen de 0 a 3 años. La minoría tiene superior no universitario. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigidos por hombres mayores.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias y las personas que laboran en la empresa no son familiares. La minoría tiene 4 a 7 años en el rubro y tienen de 6 a 10 trabajadores laborando en su empresa. Para ello su permanencia en el rubro sea rentable y pueda ampliar más su negocio cumpliendo siempre con las exigencias que tiene sus clientes con el servicio que ofrece.

La mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas, la mayoría relativa casi siempre planifican posibles e implementan algunas veces planes de mejora para resolver los problemas de su empresa y miden el grado de resultados en ocasiones con su equipo de trabajo, les permite implementar más planes de mejora, logran recolectar los datos al momento de resolver un problema de la empresa y que casi siempre han obtenido un desconocimiento de la cultura, los actuales ya que les permitirá ver su mejora cada vez que solucionen un problema de su empresa.

Totalidad representando de Mypes de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hospedajes), consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento, la empresa no toma en cuenta los beneficios que puede ofrecer la cultura organizacional, la mayoría relativa, donde cada supervisor y directivo revise el avance logros y dificultades de cada colaborador en su área de trabajo esto conllevará a tomar una mejor decisión para mejorar todas las deficiencias existentes de ello.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Incentivar a los representantes de las micro y pequeñas empresas que se sigan especializando maestrías para que puedan ser más competitivos en el mercado, sobre todo para que su empresa pueda liderar en su rubro, y apliquen los procesos de mejora continua para que pueda conseguir una mejor calidad, productividad y eficacia en su empresa.

Impulsar a los representantes a poder conocer a su competencia e implementar estrategias para poder captar más clientes, asimismo se les sugiere que cuenten con una visión hacia el futuro para que puedan generar ganancias, con la finalidad de poder afrontar las adversidades o cambios que se presenten en el mercado.

Instruir a los colaboradores, acerca de la importancia que tienen la Gestión de calidad en las empresas, ya que este sistema demanda mucho compromiso tanto como para los trabajadores como hasta para el mismo dueño, con la finalidad de entregar un mejor servicio al cliente, asimismo se les sugiere a los representantes conocer aún mucho más los términos de la cultura organizacional mejora la competitividad, pero esto no debe quedar ahí ya que la empresas están inmersos a los cambios, entonces estos micro empresarios deberían promover una nueva cultura de innovación y para ello se debe alentar a los empleados para desarrollar nuevas formas de ejecución de las funciones organizacionales, se debe, para ello el líder tiene que estar comprometido con la empresa y que tenga claro que se requiere de la colaboración de todos los miembros del equipo, pero particularmente de aquellos a nivel gerencial. Una directiva clara, comprometida e incluyente será un componente fundamental para mantener una gran cultura en la empresa.

Referencias bibliográficas

- Barnard, A. (2017). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. España: Archivo general nacional. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/228989/InterPARES_3_020617.pdf
- Chavez, A. (17 de 03 de 2020). las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) participaron activamente. *Huaraznoticias*. Recuperado de <https://huaraznoticias.com/huaraz-recuerdo-dia-internacional-de-las-mypes/>
- Aguila, T. & Llenera, E. (2016). *Plan de Marketing para el Hotel Boutique "El escalón" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Alvarez, W., & Santi, C. (2017). *Análisis del marketing mix del Hotel Ari's Hotel en la ciudad de Iquitos el año 2017*. Iquitos.
- Alves, C. (18 de 06 de 2019). Cultura organizacional. *El cronista*. Recuperado de <https://www.cronista.com/tags/cultura-organizacional>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2007). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Lima.
- Bolaños, L. (6 de 10 de 2019). Gobierno Corporativo, un activo empresaria, cultura organizacional. *Jardín central*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/adopcion-de-la-cultura-organizacional-no-debe-percibirse-como-un-tema-exclusivo-de-las-juntas-directivas-2940156>
- Borda, A. (2017). *Diagnostico de cultura organizacional en el hotel grand house*. Bogota. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/211/Ana%20Mar%C3%ADa%20Borda%20Clopatofsky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, J. (1990). *Marketing Mix: Conceptos, estrategias y aplicaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.

- Camisón, C., & Palacios, D. (2007). Estrategias competitivas y desempeño empresarial. *UAEM redalyc.org*, 161-182.
- Carro, J. (2017). *la cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura organizacional en la sustentabilidad empresarial*. Mexico. Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/2717-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(an%C3%B3nimo\)-10104-1-10-20180123.pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/2717-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(an%C3%B3nimo)-10104-1-10-20180123.pdf)
- Catolica, U. (2020). *Lineas de investigación institucionales de la uladech catolica*. Recuperado de https://investigacion.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/2020/08/lineas_de_investigacion_institucional_2020.pdf
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Cueva, H. (2015). *Marketing mix de la Moradita Inca Kola y satisfacción del consumidor de productos populares de la cultura peruana Chimbote - 2015*. Nuevo Chimbote, Perú.
- Dávila, N. (2017). *Cultura en organizaciones latinas: elementos, injerencia y evidencia en las micro y pequeñas empresas*. Mexico: Planeta. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=sEsvcmb-AWIC&sitesec=buy&hl=es&source=gbs_vpt_read
- Durán, U. (1991). *Gestión de Calidad*. España, Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Figuroa, L. (2018). *clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero*. Lima: deres. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5821/CLIMA_ORGANIZACIONAL_EDUCACION_DE_LA_CRUZ_FIGUEROA_ANGELA_L_OURDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomero, G., & Aguilar, L. (2015). *Propuesta de plan de marketing ecológico para mejorar el posicionamiento de la empresa Producción & Servicios Fitoabonos Vida S.A.C. (PYSFAV S.A.C.), Huaraz, 2015*. Huaraz, Perú.

- Gonzalo, C. (27 de 07 de 2018). Análisis de la cultura organizacional e identificación de la necesidad de cambio cultural en empresas. *UCA Argentina*. Recuperado de <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/473>
- Lopez, T. (2018). *Cultura Organizacional en empresas hoteleras: Caso Bahías de Huatulco*. para optar el título profesional, Universidad de Tecnológica de San Miguel de Allende, Unidad Comonfort, Mexico . Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/RevistaD.E._V5_N15%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/RevistaD.E._V5_N15%20(1).pdf)
- Ministerio de comercio Exterior y Turismo. (25 de Noviembre de 2019). Reglamento de Establecimiento de Hopsedaje.
- Mullins, J. & Jamieson, B. (2013). *Marketing*. Gran Bretaña: The McGraw-Hill Companies.
- Ochoa, A. (2015). *Plan de Marketing para aplicar estrategias de mercado dirigido a fomentar el turismo incentivando el ecoturismo en el Cantón el Guaboo Provincia de el Oro*. Guayaqui, Ecuador.
- Padron, A. (2019). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento. *revista venezolana*, 24, 84-191. Recuerado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864008/html/index.html>
- Peñaloza, M. (Enero- Junio de 2005). El Mix de Marketing: una herramienta para servir al cliente. *Actualidad Contable Faces*, 71 - 81.
- Pérez, J., & Urvina, N. (2017). *Plan publicitario de Marketing Mix para las empresas Lavadora y Lubricadora GIGI*. Guayaquil.
- Ramón, C. (2016). *El Marketing Mix y su influencia en las colocaciones de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencias Huanuco - Periodo 2015*. Huánuco.
- Ruizalba, J. & Vallespín, M. (2015). Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero. *ScienceDirect*, 21, 84-92.

Terrone, L. (10 de 27 de 2020). Produce formalizó a 13 mil 872 mypes en todo el Perú. *La republica*. Recuperado de <https://larepublica.pe/tag/mypes/>

Tirado, R. (2012). *Influencia de un plan estratégico de Marketing en la mejora de la imagen del Hotel noche buena de la Ciudad de Huamachuco*. Huamachuco.

Varela, C. (3 de marzo de 2019). Cultura organizacional. *Dinero*. Recuperado de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/identifica-quien-eres-y-como-te-mueves-por-claudia-varela/267740>

Zuñiga, R. (2017). *La cultura organizacional en una empresa hotelera familiar en cusco, Perú. lima -peru*. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2599/1/2016_Zu%C3%B1iga_Determinar-la-cultura-organizacional.pdf

Anexos

Anexo 1:

Cronograma de actividades

N°	Actividades	Año 2018								Año 2020				Año 2021			
		Semestre II				Semestre I				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco Teórico y Metodológico					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									X							
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										X						
8	Recolección de datos											X					
9	Presentación de resultados												X				
10	Análisis e Interpretación de los Resultados													X			
11	Redacción del informe preliminar														X		
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación															X	
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación																X
14	Presentación de ponencia en jornada de investigación																X
15	Redacción de Artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% numero	Total (s/.)
Suministros (*)			
* Impresiones	20.00	5	100.00
* Fotocopias	0.10	50	5.00
* Empastado	20.00	1	20.00
* papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	150	15.00
* Lapiceros	4.00	1	4.00
Servicios			
* Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			244.00
Gastos de viaje			
* Pasaje para recolectar información	2.00	20	40.00
Sub total			284.00
Total, de presupuesto desembolsable			284.00
Presupuesto desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% numero	Total (s/.)
Servicios			
* uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
* Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
*Soporte informático o (Modulo de investigación del ERP Universito - MOIC)	40.00	4	160.00
* Publicación de articulo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
* Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			653.00
Total (s/.)			936.00

Anexo 3: Directorio

Cuadro de población

N°	NOMBRES Y/O RAZÓN SOCIAL	CLASIFICACIÓN	DIRECCIÓN
1	El Patio de Monterrey	H. 3 Estrellas	Carretera Huaraz - Caraz KM 206
2	Arawi Pastoruri Hotel	H. 3 Estrellas	Jr. Corongo N° 145
3	Andino Club Hotel	H. 3 Estrellas	Jr. Pedro Cochachin N° 357
4	Centrocoop	H. 3 Estrellas	Av. Agustín Gamarra N° 690
5	San Sebastián	H. 3 Estrellas	Jr. Italia N° 1124
6	Gran Hotel Cesar's	H. 3 Estrellas	Jr. Larrea y Laredo N° 721
7	Colomba	H. 3 Estrellas	Jr. Francisco de Zela N° 210
8	La Joya	H. 3 Estrellas	Jr. San Martín N° 1187
9	El Tumi	H. 3 Estrellas	Jr. San Martín N° 1121
10	Klinton	H. 3 Estrellas	Jr. Juan Bautista N° 827
11	Los Portales	H. 3 Estrellas	Av. Raymondi N° 903
12	Sierra Nevada	H. 3 Estrellas	Carretera Huaraz - Monterrey KM 3.5
13	Real Hotel Baños Termales de Monterrey	H. 3 Estrellas	Av. Monterrey S/N
14	Real Hotel Huascarán	H. 3 Estrellas	Av. Santiago Antúnez de Mayolo S/N
15	El Rubi	H. 3 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 550
16	Suiza Peruana	H. 3 Estrellas	Jr. Federico Sal y Rosas N° 843 (frente al Galeón)
17	Gran Hotel Centenario	H. 3 Estrellas	Av. Centenario N° 515
18	Morales	H. 3 Estrellas	Jr. José Olaya N°556 – Barrio de José Olaya
19	Valencia	H. 2 Estrellas	Jr. Larrea y Laredo N° 687
20	Valencia II	H. 2 Estrellas	Psje. San Martín N° 480
21	Huaraz	H. 2 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 529
22	Samuel's	H. 2 Estrellas	Jr. Simón Bolívar N° 504
23	Gran Hotel Alturas	H. 2 Estrellas	Ar. Raimondi N° 316

24	Tumi II	H. 2 Estrellas	Jr. San Martín N° 1085
25	Santa Rosa	H. 2 Estrellas	Jr. Teófilo del Castillo N° 441
26	Continental	H. 2 Estrellas	Jr. Diego Ferrer N° 461
27	Galaxia	H. 2 Estrellas	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 638
28	Monte Blanco	H. 2 Estrellas	Jr. José de la Mar N° 620

Anexo 4. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Mallqui Espinoza Clelia Diana, identificado (a) con DNI 71959587 y código de estudiante 1211151124 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Evaluación del desempeño laboral como herramienta de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

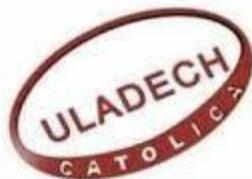
De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huaraz, 23/11/2020


Firma

Nombres y apellidos: Mallqui Espinoza Clelia Diana
DNI : 71959587

Anexo 5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Yo, Mallqui Espinoza, Clelia Diana, Identificado con DNI N°71959587 Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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

Firma



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Yo, Wisler, Maldonado salas, Identificado con DNI N°46567834 Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

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

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

Firma

Anexo 6. Instrumento recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO – DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018”

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

DATOS GENERALES: SEXO: MASCULINO FEMENINO

ESCALA VALORATIVA: Nunca → 1 / Casi nunca → 2 / A veces → 3

Casi Siempre → 4 / Siempre → 5

Nº	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Normas (tipos de normas que deben implementar)					
1	¿Usted identifica los problemas que existen en su empresa?					
2	¿Usted conoce que es la cultura organizacional?					
3	¿El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, Normas y políticas de la empresa?					
	Dimensión 2: Valores (Deben poseer los integrantes de la organización)					
4	¿Los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización?					

5	¿Motiva el trabajo en equipo en los trabajadores hacia la organización?					
	Dimensión 3: Hábitos (Hábitos que deben tener los integrantes de la organización)					
6	¿Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa?					
7	¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?					

Anexo 7. Evidencia de la opinión de los expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yoel H. Huancahuari Muñoz, identificado con DNI N° 42409283, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Mallqui Espinoza, Clelia Diana; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJE) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018”

Que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 23 de mayo del 2021.



COLEGIO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN
LIC. ADM JOEL H HUANCAHUARI MUÑOZ
RUC CLAD-14916

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yoel H. Huancahuari Muñoz

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Banco de Crédito del Perú

1.5. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Mallqui Espinoza, Clelia Diana

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: Normas							
1. ¿usted identifica los problemas que existen en su empresa	X		X		X		
2. ¿Usted conoce que es la cultura organizacional?	X		X		X		
3.- ¿El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, Normas y políticas de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: valores							
4.- ¿Los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización?	X		X		X		

5.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		
6.- ¿Usted observa que bananitos utiliza banners en autobuses como medio de publicidad?	X		X		X		
Dimensión 3: Hábitos							
7.- ¿Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa?	X		X		X		
8.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		

COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 LIC. ADM. JOEL H. HUANCABUARI MUÑOZ
 RUC 0149-14916

Firma

Yoel H. Huancahuari Muñoz

DNI N° 42409283

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nestor Choquellahua Palomino, identificado con DNI N° 28297819, carnet de colegiatura N° 20248. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

.Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Mallqui Espinoza, Clelia Diana a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJE) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018”

se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 20 de mayo del 2021.



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUNALPIA DE HUAMANGA
SAT
DE HUAMANGA
Lic. Adm. NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO
GERENTE DE ADMINISTRACION

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

1.9. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Néstor, choquellagua Palomino

1.10. **Grado Académico:** Licenciado

1.11. **Profesión:** Administrador

1.12. **Institución donde labora:** Banco de la nación

1.13. **Cargo que desempeña:** Analista de créditos

1.14. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.15. **Autor del instrumento:** Mallqui Espinoza, Clelia Diana

1.16. **Carrera:** Administración

IV. 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: Normas							
3. ¿usted identifica los problemas que existen en su empresa	X		X		X		
4. ¿Usted conoce que es la cultura organizacional?	X		X		X		
3.- ¿El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, Normas y políticas de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: valores							

4.- ¿Los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización?	X		X		X		
5.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		
6.- ¿Usted observa que bananitos utiliza banners en autobuses como medio de publicidad?	X		X		X		
Dimensión 3: Hábitos							
7.- ¿Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa?	X		X		X		
8.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
Lic. Adm. NÉSTOR CHOQUELAGUA PALOMINO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Firma

Néstor, Choquellagua Palomino

DNI N° 43589830

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alexander, Reyes castillo, identificado con DNI N° 41534173, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Mallqui Espinoza, Clelia Diana; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJE) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018”

Que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Huaraz 23 de mayo del 2021.



Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

v. DATOS GENERALES:

1.17. Apellidos y nombres del informante (Experto): Liliana, Medrano Cocha

1.18. Grado Académico: Licenciado

1.19. Profesión: Administrador

1.20. Institución donde labora: Gerente general

1.21. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.22. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.23. Autor del instrumento: Mallqui Espinoza, Clelia Diana

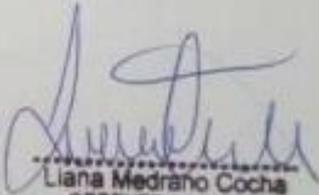
1.24. Carrera: Administración

vi. 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: Normas							
5. ¿usted identifica los problemas que existen en su empresa	X		X		X		
6. ¿Usted conoce que es la cultura organizacional?	X		X		X		
3.- ¿El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, Normas y políticas de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: valores							
4.- ¿Los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización?	X		X		X		

5.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		
6.- ¿Usted observa que bananitos utiliza banners en autobuses como medio de publicidad?	X		X		X		
Dimensión 3: Hábitos							
7.- ¿Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa?	X		X		X		
8.- ¿Sus colaboradores se sienten motivado con los valores que persigue la empresa?	X		X		X		



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

Firma

Liliana, Medrano Cocha

DNI N° 43589830

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 8. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la cultura organizacional como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2019

Trabajo de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración.

GENERALIDADES:

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

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

2. Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

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

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9. Objetivos de Creación:

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. Usted identifica los problemas que existen en su empresa

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

11. Usted planifica posibles soluciones para resolver los problemas de su empresa

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

12. Usted mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

13. Su empresa ha logrado resultados esperados al implementar planes de mejora.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

14. Realiza control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Siempre
- d) Casi siempre

REFERENTE A LA CULTURA ORGANIZACIONAL

15. ¿Conoce la cultura organizacional?

- a) Si
- b) No

16. ¿El gerente da a conocer a sus colaboradores las reglas, normas y políticas de la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

17. ¿Cuáles son los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización?

- a) Atención al cliente
- b) Trabajo en equipo
- c) Pasión por el servicio
- d) Respeto
- e) Honestidad

18. ¿Motiva el trabajo en equipo en los trabajadores hacia la organización?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi Nunca

19. ¿Sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

20. ¿Los colaboradores se sienten identificados con las estrategias y objetivos de la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

21. ¿Las normas y reglamentos de la empresa son concientizados desde el primer día laboral y de forma permanente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

Anexo 9. Alfa Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,807	19

variables del procedimiento.

Anexo 10. Hoja de tabulación

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	De 18 a 30 años	-	0	0.00
	De 31 a 50 años	IIIIIIII-III	17	60.70
	De 51 a más	IIIIIIII	11	39.30
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Género	Masculino	IIIIIIII-III	17	60.70
	Femenino	IIIIIIII	11	39.30
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción	-	0	
	Primaria	-	0	
	Secundaria	IIIIIIII	10	30.00
	Superior no universitario	IIIIIIIIII	14	64.30
	Superior universitario	III	4	5.70
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII	16	57.10
	Administrador	IIIIIIII	12	42.90
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III	5	17.90
	4 a 7 años	IIIIIIIIIIII	20	71.40
	8 a más años	III	3	10.7
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00

Hoja de tabulación

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas de rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa	De 0 a 3 años	IIIIIIII	8	28.60
	De 4 a 7 años	IIIIIIIIIIII	14	50.00
	De 8 a más años	IIIIIIII-III	6	21.40
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Número de trabajadores	De 1 a 5 años	IIIIIIII	10	35.70
	De 6 a 10 trabajadores	IIIIIIIIII	14	50.00
	De 11 a más trabajadores	III	4	14.30
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Grado de familiaridad	Familiares	IIIIIIIIII	13	46.40
	Personas no familiares	IIIIIIIIII	15	53.60
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIIIII-III	20	71.40
	Subsistencia	IIIIIIII	8	28.60
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00

Hoja de tabulación

Tabla 3

Características de la propuesta de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas de rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Identifica los problemas que existen en su empresa	Siempre	-	0	0.00
	Casi siempre	IIIIIIIIII	14	50.00
	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	IIIIIIIIII	14	50.00
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Planifica soluciones que se presentan en su empresa	Siempre	IIIIIIIIII	12	42.90
	Casi siempre	IIIIIIII-III	16	57.10
	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Mide el grado de resultados	Siempre	IIIIIIII	10	35.70
	Casi siempre	IIIIIIIIII	13	46.40
	Nunca	IIII	5	17.90
	Casi Nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Implementa planes de mejorar	Siempre	IIIIIIII	10	35.70
	Casi siempre	IIIIIIIIIIII	13	46.40
	Nunca	IIII	5	17.90
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00
Cumplimiento de los objetivos	Nunca	IIIIIIII	10	35.70
	Casi siempre	IIIIIIIIIIII	13	46.40
	Siempre	IIII	5	17.90
	Casi siempre	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII-III-III	28	100.00

Hoja de tabulación

Tabla 3

Características de la propuesta de mejora de gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

Continua...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce la cultura organizacional	Si	IIIIIIIIII-III	17	60.70
	No	IIIIIIII	11	39.30
	Total	IIIIIIIIII-III-III	28	100.00
El gerente da a conocer las reglas, normas y políticas de la empresa	Nunca	IIIIIIIIIIII	14	50.00
	Casi nunca	IIIIIIIIIIII	14	50.00
	Siempre	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIII-III-III	28	100.00
Valores que más se evidencian dentro de su organización	Atención al cliente	-	0	0.00
	Trabajo en equipo	-	0	0.00
	Respeto	IIIIIIIIIIII	17	60.70
	Honestidad	IIIIIIII	11	39.30
	Total	IIIIIIIIII-III-III	28	100.00
Acciones para motivar el trabajo en equipo	Siempre	IIIIII	9	32.10
	Casi siempre	IIIIIIIIII	13	46.40
	Nunca	IIII	6	21.40
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIII-III-III	28	100.00

Anexo 9.

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

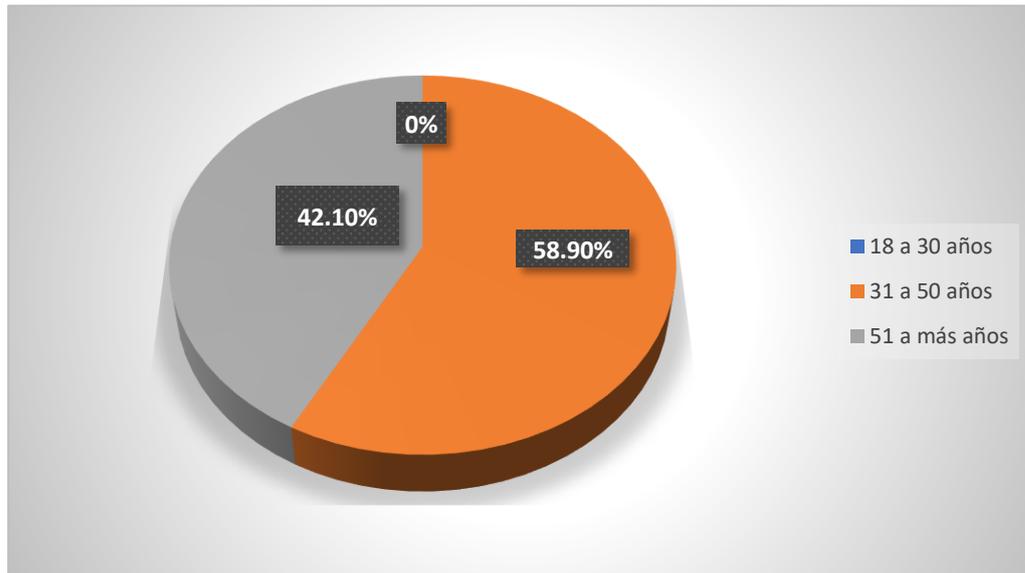


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

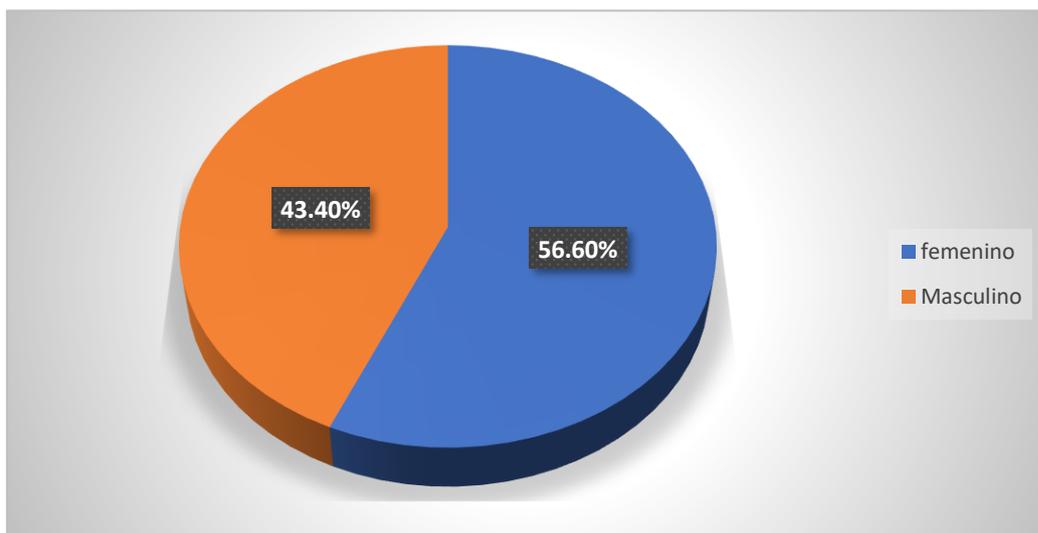


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

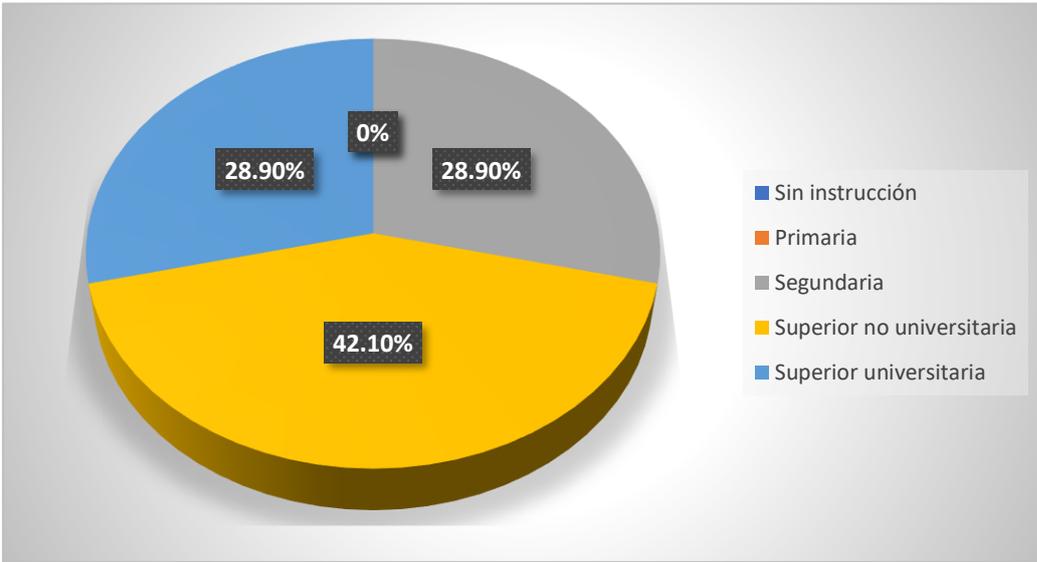


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

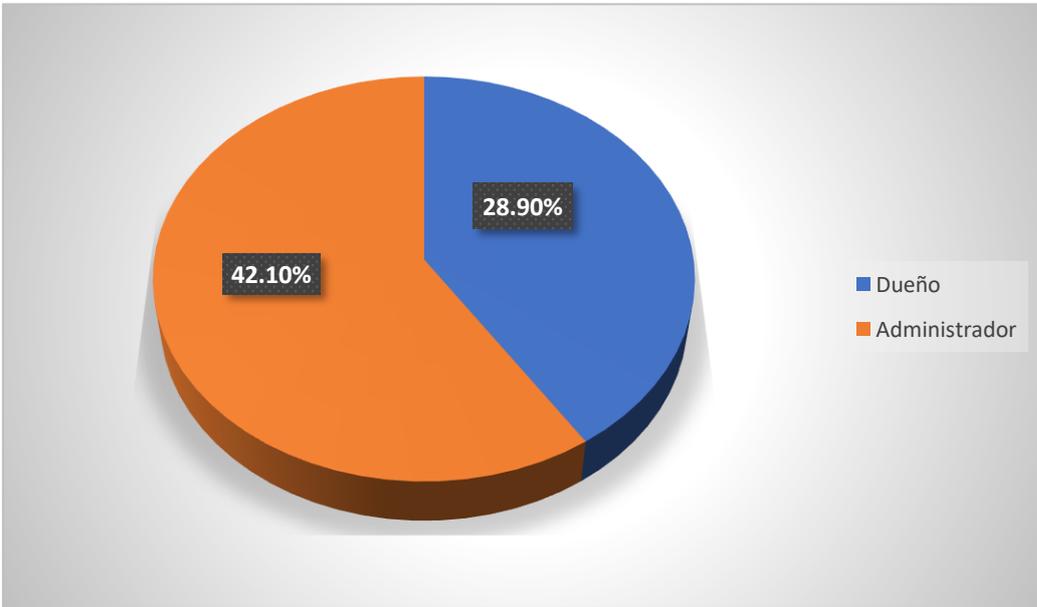


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente. Tabla 1

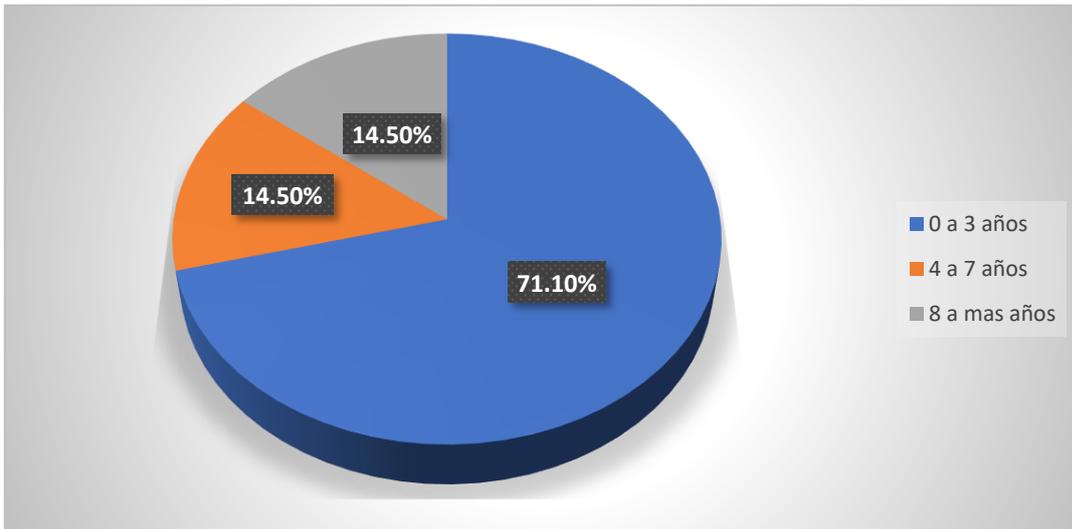


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas de rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

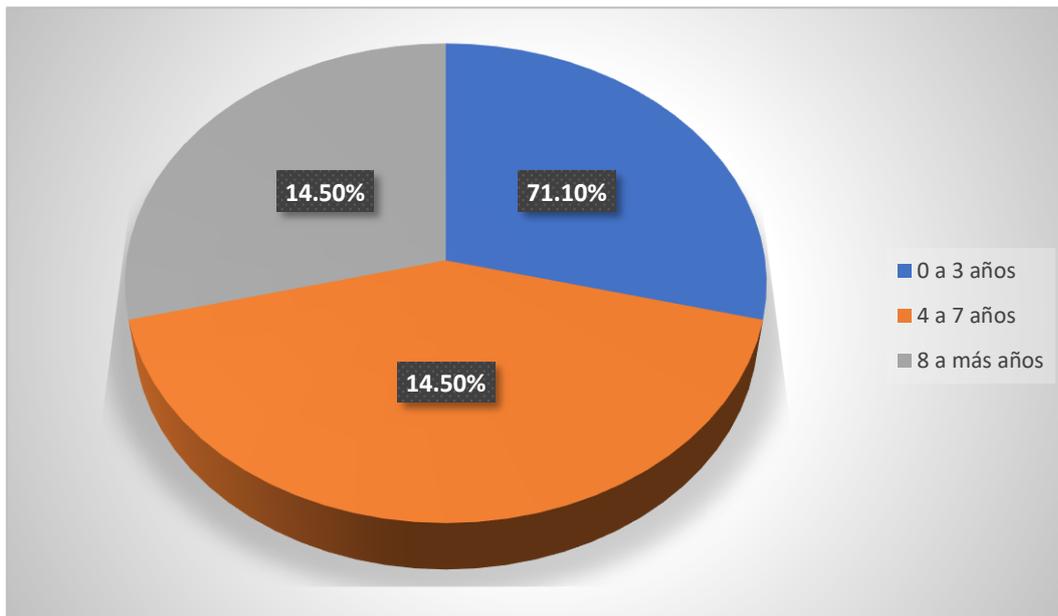


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2

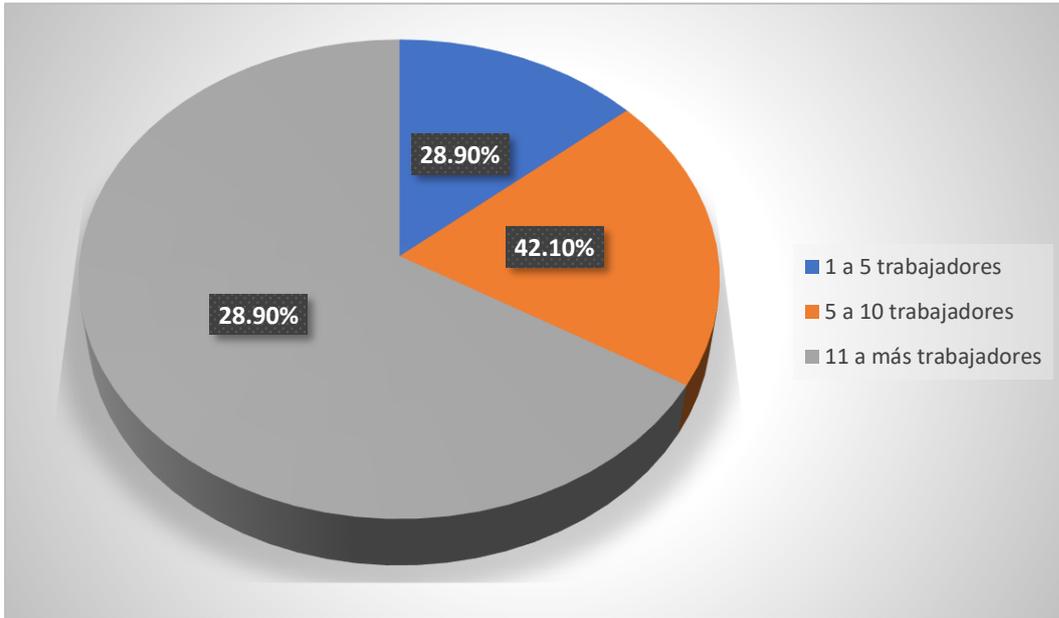


Figura 7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
Fuente. Tabla 2

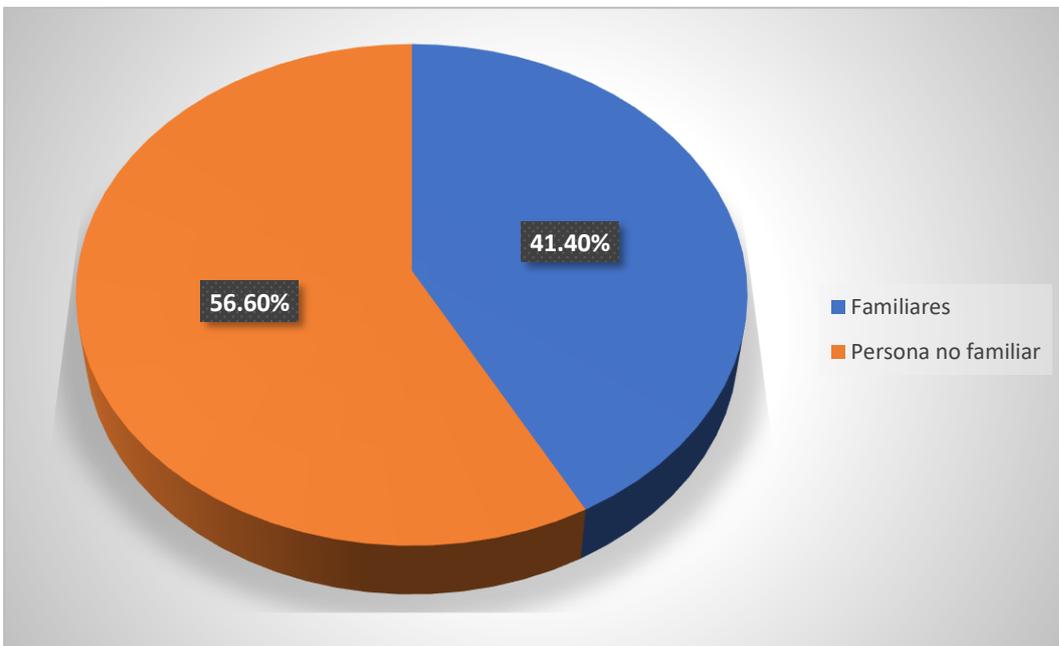


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa
Fuente. Tabla 2

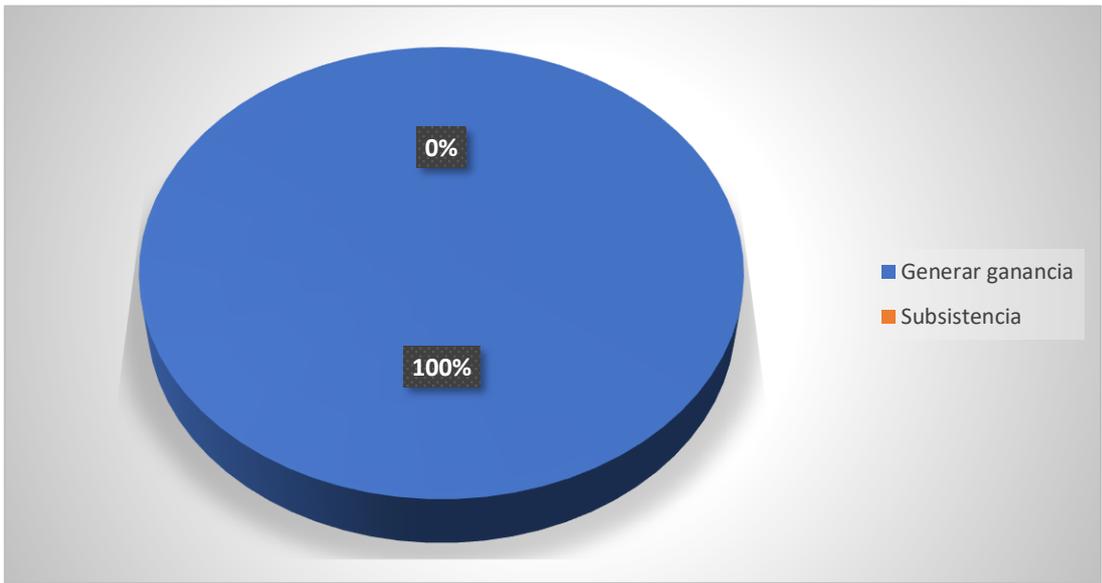


Figura 9. Objetivo de la creación
Fuente. Tabla 2

Características de la propuesta de mejora de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas de rubro de actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedaje) en la ciudad de Huaraz, 2018

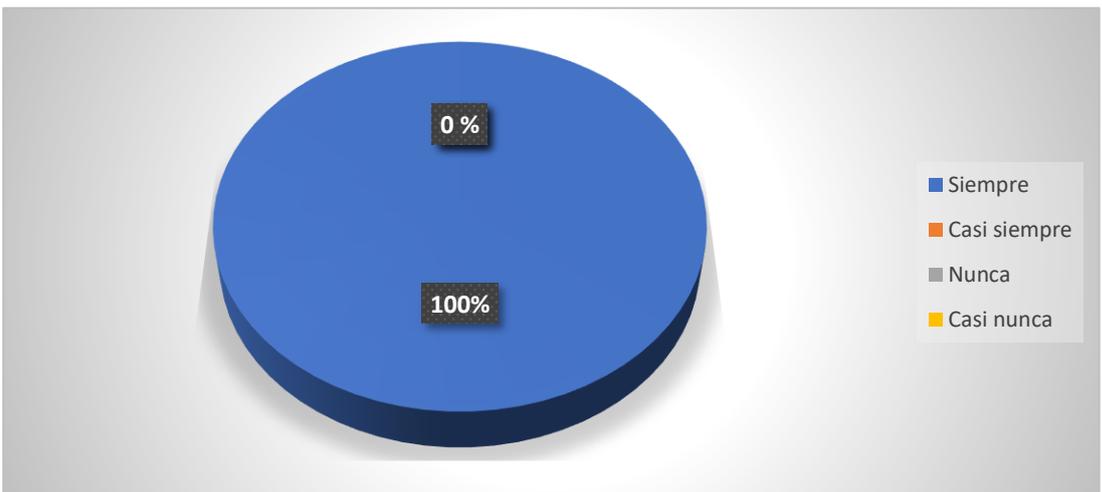


Figura 10. Identifica los problemas que existen en su empresa
Fuente. Tabla 3

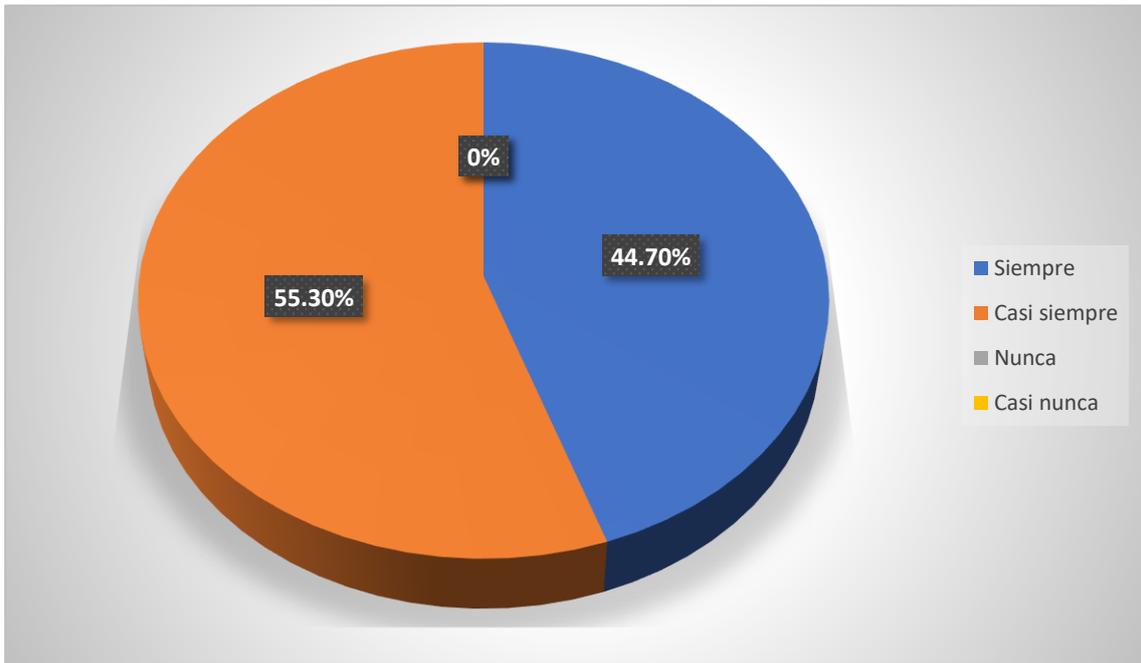


Figura 11. Planifica soluciones que se presentan en su empresa
Fuente. Tabla 3

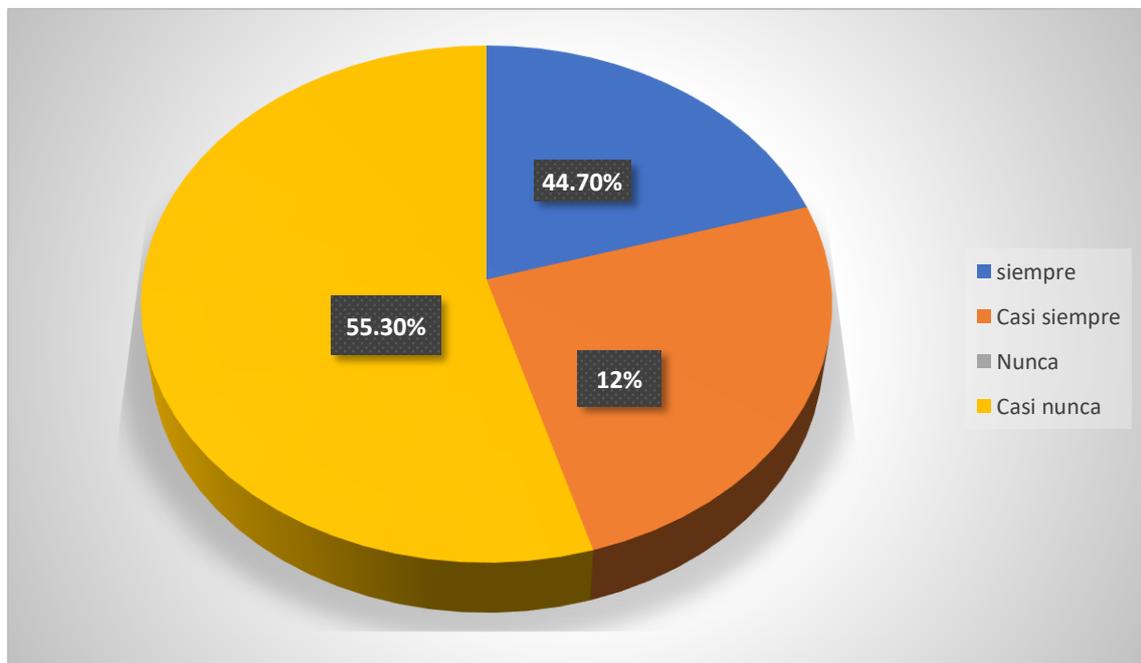


Figura 12. Mide el grado de resultados
Fuente. Tabla 3

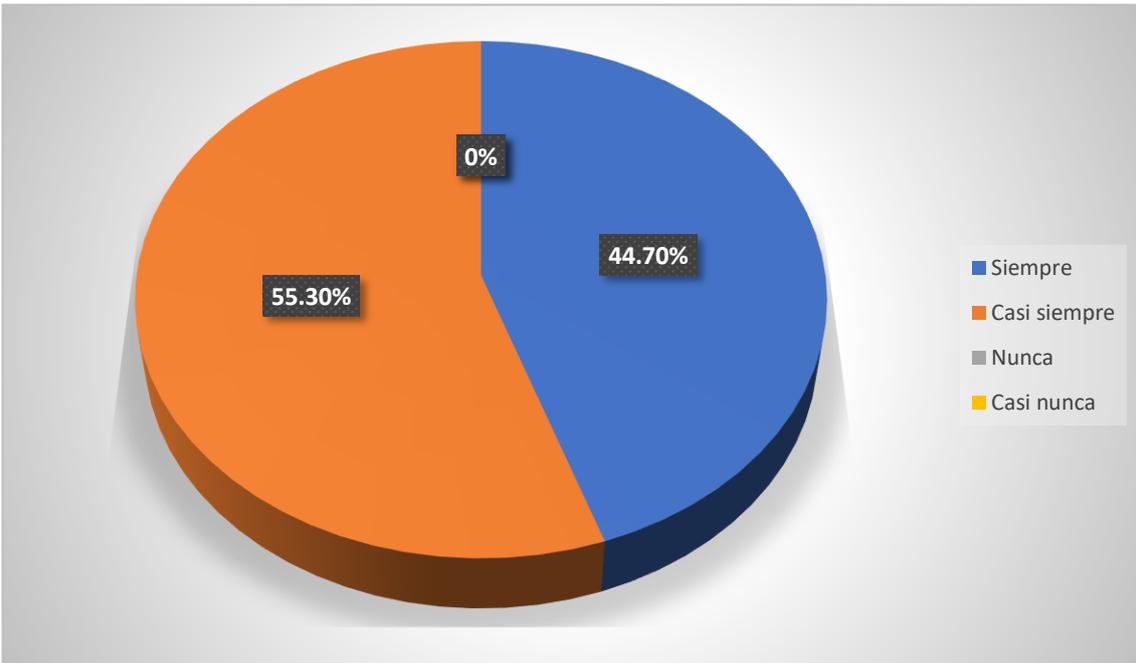


Figura 13. Implementa planes de mejora
Fuente. Tabla 3

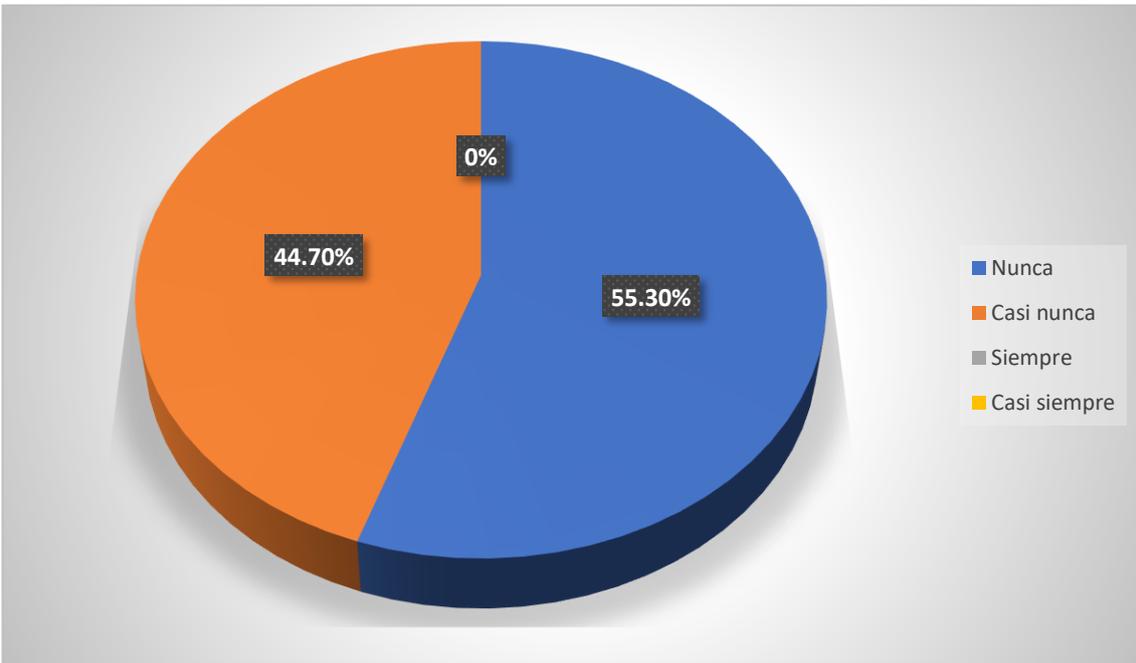


Figura 14. Cumplimiento de los objetivos
Fuente. Tabla 3

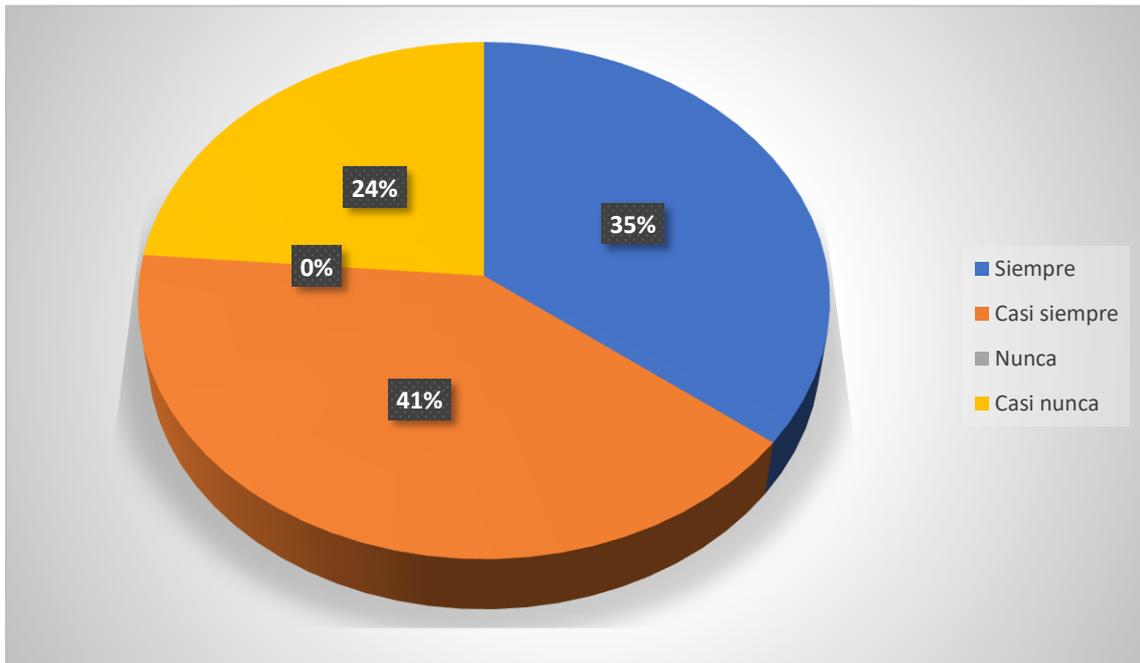


Figura 15. Cultura organizacional
Fuente. Tabla 3

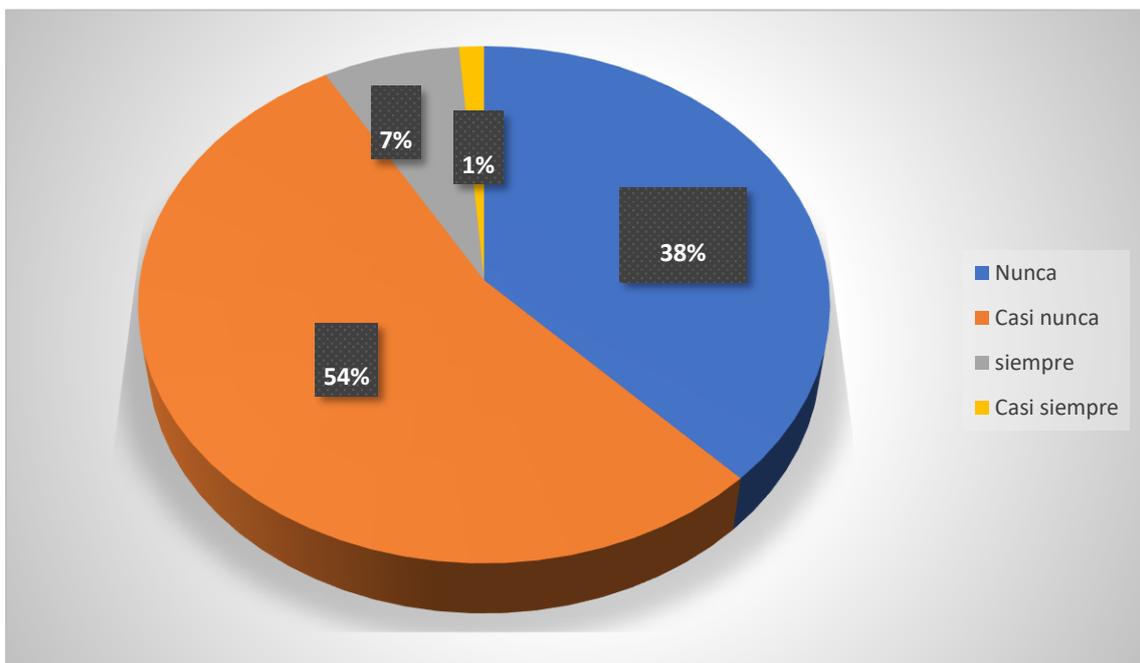


Figura 16. El gerente da a conocer las reglas, normas y políticas de la empresa
Fuente. Tabla 3

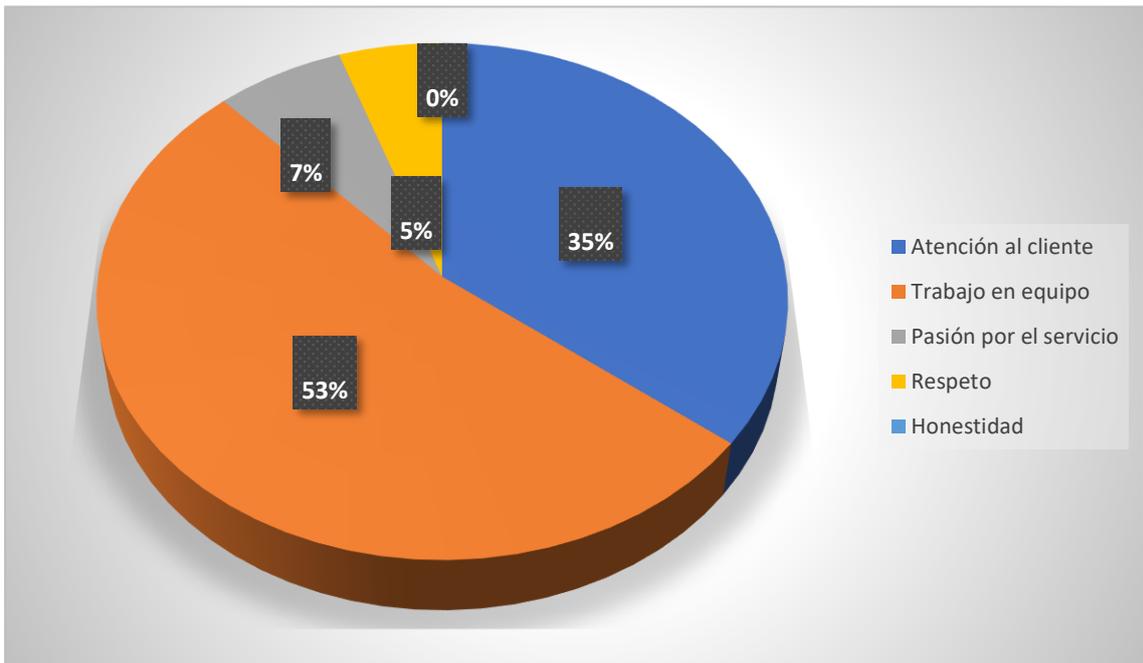


Figura 17. Valores que más se evidencian dentro de su organización
Fuente. Tabla 3

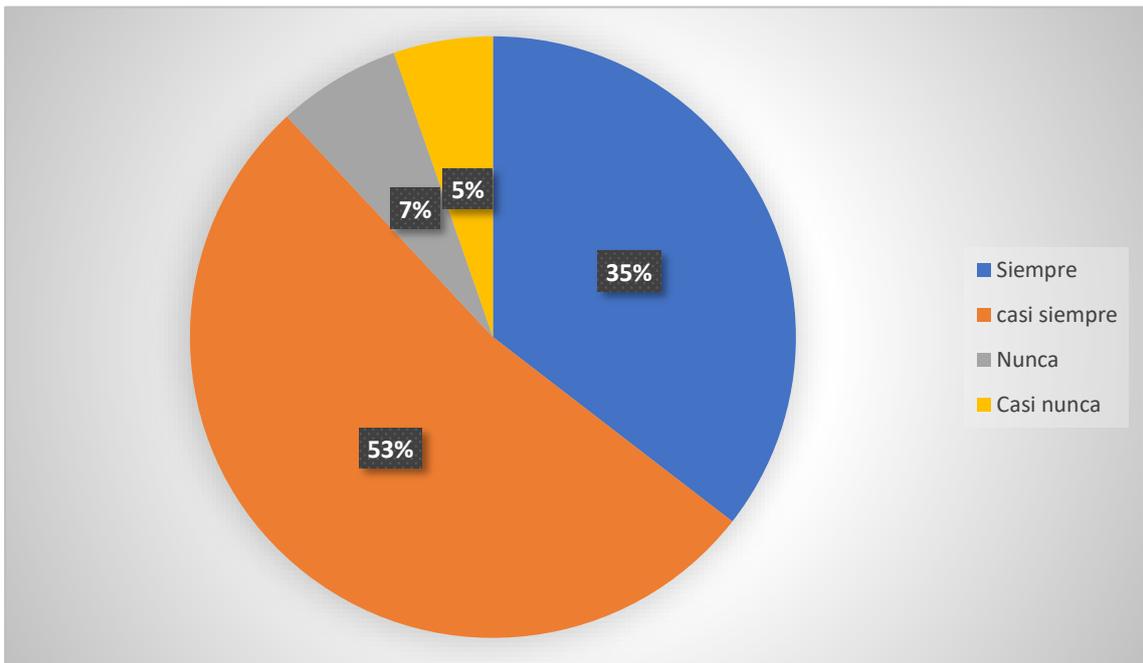


Figura 18. Acciones para motivar el trabajo en equipo
Fuente. Tabla 3

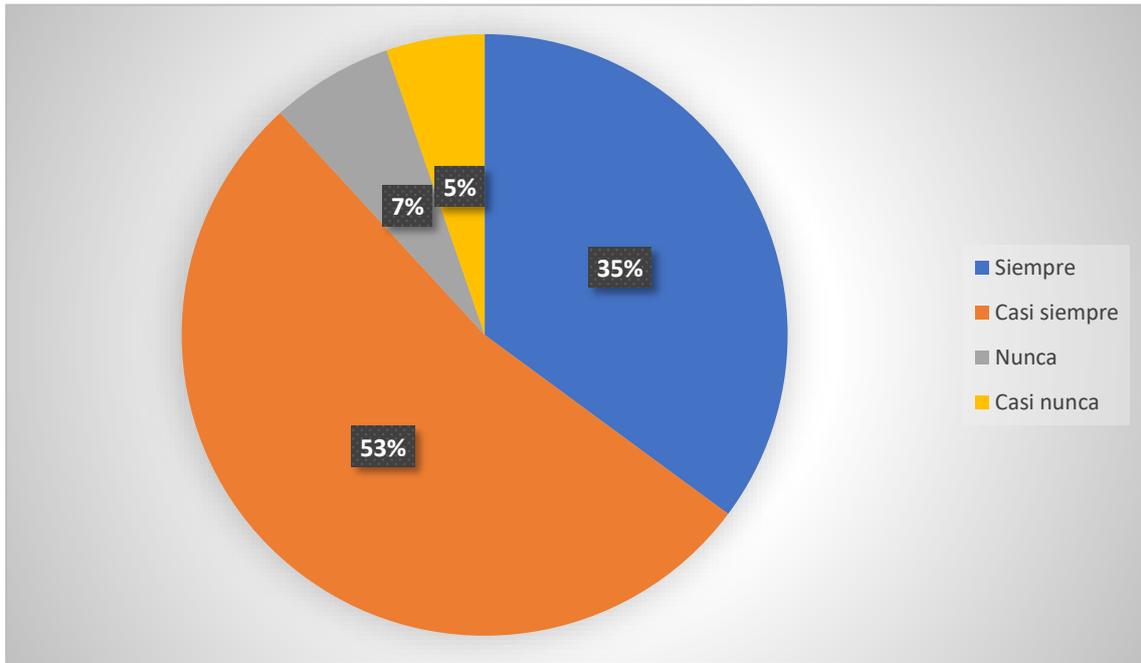


Figura 19. Estrategias y objetivos de la empresa
Fuente. Tabla 3

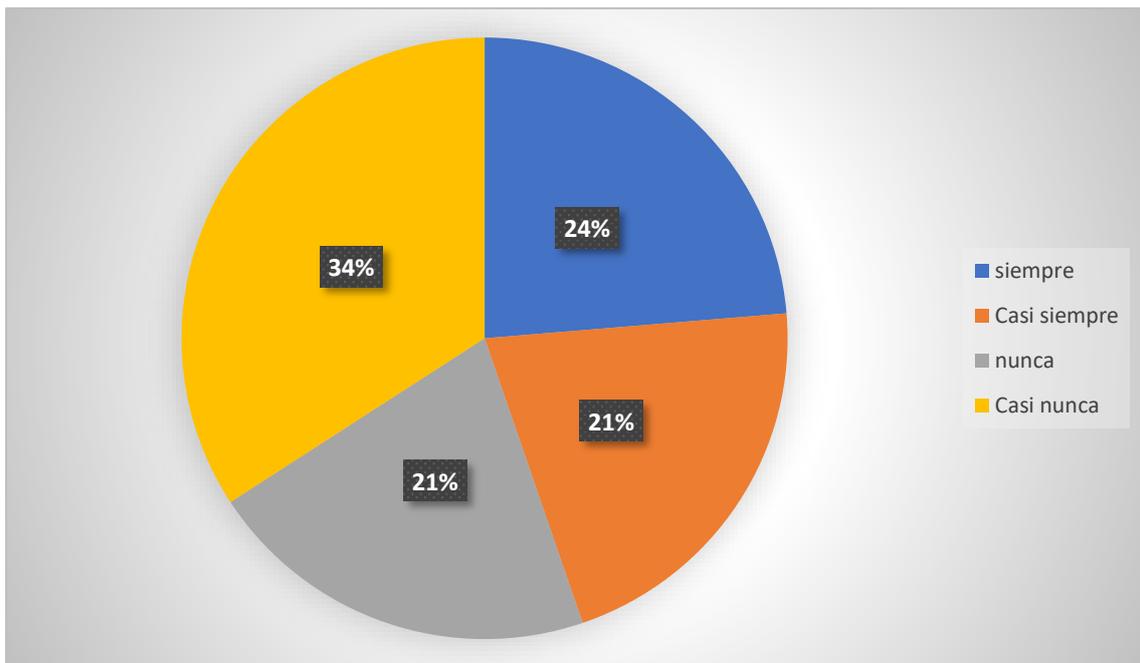


Figura 20. Resuelve problemas sin necesidad de ayuda de un supervisor
Fuente. Tabla 3

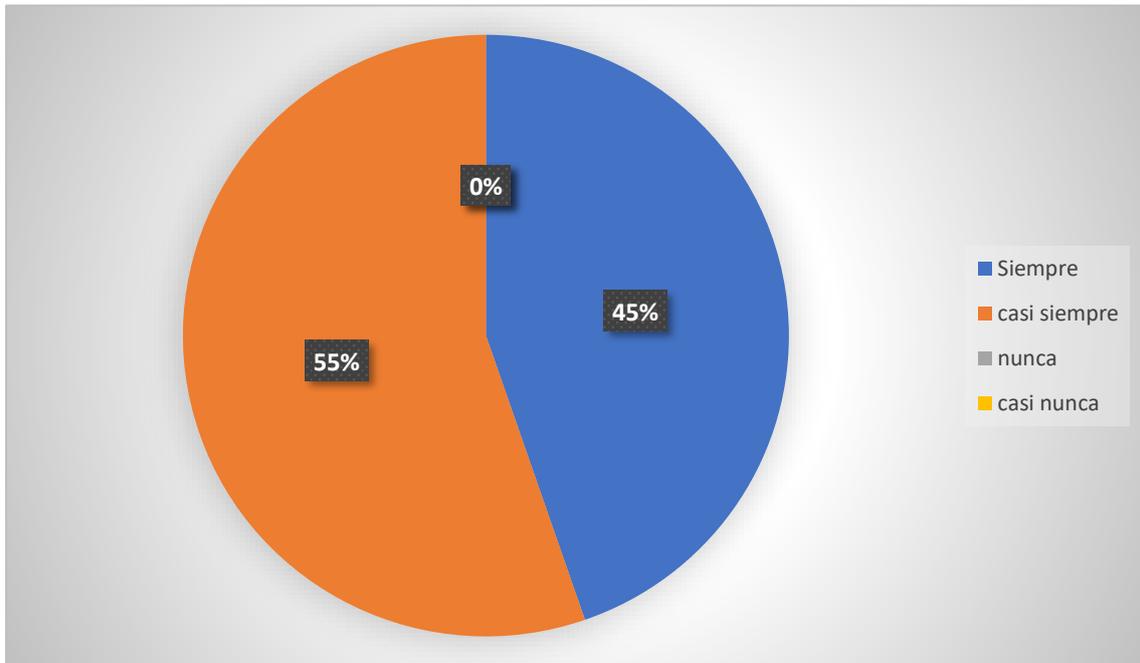


Figura 21. El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos
Fuente. Tabla 3

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOSPEDAJES) EN LA CIUDAD DE

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

11%

2

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo