



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

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

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

**AUTORA
BENITES FRANCO, JESSICA PAMELA
ORCID: 0000-0003-4087-5250**

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

HUARAZ – PERÚ

2021

1. Título de la tesis

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

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Benites Franco, Jessica Pamela

ORCID: 0000-0003-4087-5257

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote,

Estudiante de pregrado, Huaraz, Perú

ASESORA

Figuroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Facultad De Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de

Administración Huaraz, Perú.

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lázaro Díaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Azabache Arquino, Carmen Rosa

Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán

Miembro

Mgtr. Lázaro Díaz, Juan Reneé

Miembro

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel

Asesora

4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios por su infinito amor, por las oportunidades que me brinda y por darme fuerza a seguir adelante pese a diversas dificultades, sobre todo darnos salud y a guiarme por el buen camino.

Gracias a la universidad por ser parte de mi formación académica y en especial para mis docentes que con mucha dedicación y esfuerzo nos brindaron sus conocimientos, formándonos buenos profesionales.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre y mi mamita por ser mi motor y motivo a seguir adelante y que siempre me enseñó que los logros no son fáciles, que si se aspira a un logro en la vida se debe de esforzar y luchar cada día por ese propósito, que nada es fácil y que la

A mis hermanos Fabiola, Angie y José que son el motivo a seguir adelante cumpliendo con cada objetivo, por brindarme toda su confianza y apoyo incondicional, motivándome en cada etapa de mi vida.

5. Resumen y abstrac

Resumen

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del rubro hoteles, han presentado deficiencias en la gestión de la calidad, esto porque muchas de ellas no se ha venido fortaleciendo el trabajo en equipo, reflejándose ello en el escaso logro de los objetivos organizacionales trazados y por consecuencia su escaso o nulo crecimiento. El objetivo de esta investigación fue incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las MYPES, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental – transversal, la técnica fue la encuesta, instrumento fue el cuestionario, la misma que se aplicó a 81 representantes de las empresas del rubro en estudio. Dentro de los principales resultados destacó que; el 50,6% de los representantes manifestaron tener edad entre 31 y 50 años; el 49,4% señalaron que el rendimiento de los colaboradores estuvo evaluado mediante la observación; 50,6% de los representantes refieren que estas empresas acogen entre 6 a 10 colaboradores; el 75,3% mencionaron que la entrega de un trabajo a tiempo demuestra que esta se desarrolló de manera coordinada. Se concluyó que en el rubro hotelero no se evidenció adecuadamente un buen trabajo en equipo porque usualmente los gerentes se enfocaron solo en los resultados obtenidos, más no en el desempeño de los colaboradores, también existió deficiencias para la buena gestión de calidad porque no miden el desempeño mediante una evaluación si no solo mediante la observación a las funciones.

Palabras Clave: Gestión de calidad, mejores expectativas y trabajo en equipo

Abstract

The Micro and Small Companies (MYPES) of the hotels category, present certain deficiencies in quality management, because many of them do not strengthen teamwork, are reflected in the low achievement of organizational objectives and their growth. The objective of this research is to incorporate improvements in the relevant factors of teamwork for quality management in MYPES, short-stay accommodation activities (hotel) in the city of Huaraz, 2019. The methodology of this research was quantitative, descriptive, non-experimental - cross-sectional, the survey technique was identified, as the nominal scale questionnaire was the instrument that was applied to 81 representatives of the companies in the study category. Among the main outstanding results; that 50.6% of the representatives stated that they were between 31 and 50 years old; 49.4% indicated that work performance is controlled by observation; 50.6% of the affected representatives that these companies host between 6 to 10 collaborators; 75.3% of the representatives indicated that the delivery of a job on time shows that it is specifically coordinated. As conclusions we have that in this hotel category there is no good teamwork because managers usually focus only on the results obtained but not on the performance of the collaborators, there are also deficiencies for good quality management because they do not measure performance through an evaluation if not only by observing the functions.

Key Words: Quality management, better expectations and teamwork

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstrac.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
2.3 Hipótesis.....	21
2.4 Variable.....	21
III. Metodología.....	24
3.1. Tipo y nivel de la investigación.....	24
3.2. Diseño de la investigación.....	24
3.3 Población y muestra.....	24
3.4 Definición y operacionalizacion de la variable e indicadores.....	26
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.6 Plan de análisis.....	27
3.7 Matriz de consistencia.....	28
3.8 Principios éticos.....	29
IV. Resultados.....	31
4.1. Resultados.....	31
4.2. Análisis de Resultado.....	35
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	47
5.1 Conclusiones.....	47
5.2 Recomendaciones.....	49
Referencias bibliográficas.....	51
Anexos.....	56

7. Índice de tablas

Tabla 1 Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019..	31
Tabla 2 Características de las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019	32
Tabla 3 Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019.	33
Tabla 4 Características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019	33

I. Introducción

Hoy en día la gestión de calidad resulta ser una estrategia para poder inducir la competitividad en las empresas, que va a permitir desde un aspecto integral observar a las organizaciones como un conjunto de procesos, con el único fin de poder lograr la satisfacción de los clientes; así mismo también consiste en poder transformar las necesidades futuras de los clientes de manera indicada, convirtiendo esto en la única manera de poder desarrollar los productos y servicios adecuadamente logrando así la plena satisfacción (Hernández et al.,2018).

La gestión de la calidad es el tema principal en la organización, por lo que se deben determinar y tomar diversas decisiones para lograr el desarrollo de los objetivos de la organización, logrando así la mejora continua y la satisfacción del cliente. La gestión de la calidad de la empresa es una serie de acciones cuyo fin es poder lograr las metas establecidas relacionadas con la calidad de los servicios o productos que se brindan (Gutiérrez, 2015).

Las micro y pequeñas empresas es la unidad económica que está constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de constitución teniendo como objetivo poder desarrollar diversas actividades; así mismo juegan un rol muy esencial en la economía porque crean puestos de trabajo en grandes y pequeñas empresas. Por lo tanto también se debe de tener en cuenta que el colaborador es el elemento fundamental para lograr los objetivos de la organización (Avolio, 2016).

En la actualidad, el interés por adquirir conocimientos sobre la gestión de calidad y trabajo en equipo y su desarrollo en el tiempo está desapareciendo

paulatinamente. Para continuar innovando, las personas continúan haciendo cambios para traer beneficios a la organización y a las personas que trabajan en la organización. El objetivo de la empresa es triunfar, ser competitivo y mejorar el clima laboral de los trabajadores para que estén cómodos. El trabajo en equipo enfatiza la interacción y la unidad entre los empleados, además de llegar a consensos a través de la negociación y frenar posibles problemas; otros tipos de trabajo tendrán consecuencias, porque solo se logran metas personales, y se pierden tareas colectivas, y pierden motivación, por esa razón a menudo no se obtienen buenos resultados (Bonals, 2016).

Hoy en día, el trabajo en equipo es de gran valor dentro de la organización, porque la descentralización del poder hacia los empleados de la empresa es de una ayuda positiva para el equipo, porque participar en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo ayuda no solo a asegurar que los trabajadores tengan un sentido de responsabilidad individual, sino también dentro de su ámbito de trabajo. La sensación de placer también anima a los trabajadores a formar equipo y mejorar su trabajo diario.

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas tienen problemas de trabajo en equipo, debido a que los representantes no tienen un sistema para medir y controlar la gestión de la calidad, su forma de trabajar es defectuosa. Además, el mal manejo generalmente genera una mala distribución del trabajo, lo que resulta en altos costos operativos. Las micro y pequeñas empresas de América Latina no utilizan herramientas de gestión, no evalúan el desempeño de los empleados y no trabajan en equipo, por lo que no aumentan la productividad de la empresa (Olvera, 2016).

A nivel nacional, las pequeñas y pequeñas empresas en el Perú tienen diferentes errores y es más probable que fracasen porque no realizan investigaciones

y lanzan sus propios productos al mercado sin comprender las necesidades de los clientes. Perú tiene una variedad de alojamientos, pero estas instalaciones no satisfacen las necesidades de los usuarios porque no cuentan con una buena organización de recepcionistas y gerentes. No conocen el mercado porque no saben quiénes son los verdaderos clientes leales, pero apuestan por artículos que solo conocen el nombre. El Perú es un país emprendedor, y cada día se establecen nuevos alojamientos MYPES, pero en ocasiones se montan empresas sin conocer las necesidades de los clientes, lo que significa que las empresas establecidas pronto serán eliminadas (Román, 2016).

Finalmente, a nivel local en la ciudad de Huaraz, existen muchas MYPES dedicadas a actividades de hospedaje de corta duración, debido a la falta de buena coordinación son aisladas por el gerente y no tienen motivación para el trabajo en equipo. Por eso las empresas de hospedaje no pueden hacer un buen trabajo en equipo, necesitan trabajar solas, esto se ha convertido en un problema, varios medios de Huaraz han comentado que hay demasiado individualismo porque todos están trabajando y no se están comunicando. Intereses propios. Para ello, se deben aplicar diferentes estrategias de trabajo en equipo en MYPES para que puedan compartir los mismos objetivos y alcanzarlos en equipo (Santos, 2015).

En la actualidad una gran parte de la empresa solo tiene como objetivo principal la capacidad de completar las tareas o metas de la empresa, pero hay que saber que para convertirse en una empresa exitosa el trabajo en equipo debe ser una parte importante, porque las condiciones de desarrollo son más perfectas, y de la misma forma nos permite promover en nuestro trabajo la consecución de nuestros

objetivos, y en este sentido, también es necesario vincular el desarrollo de los empleados con la satisfacción laboral.

Montaño (2016) menciona que el trabajo en equipo se basa en un conjunto de personas que aportan conocimientos y habilidades para que puedan desarrollar eficazmente sus respectivas funciones y así lograr los objetivos de la empresa de la manera adecuada siendo esto beneficioso tanto para la empresa como para los colaboradores.

Según Fernández (2016) menciona que mientras existan sindicatos, normas y actitudes, el trabajo en equipo será beneficioso para los socios y la empresa, lo que les traerá más satisfacción y respeto mutuo. Las ideas de todos pueden ayudar a los colaboradores para que puedan desarrollar el más alto nivel de productividad y compromiso para cumplir con el mercado ferozmente competitivo.

El equipo de trabajo puede operar de la mejor manera, porque la clave es organizar el equipo, ya que cuando un equipo es caótico difícilmente puede lograr la meta deseada, si se organizan de la mejor manera puede darse un resultado positivo, más de lo habitual porque saben que ese es también el trabajo real. El equipo nunca ignora el establecimiento de objetivos, lo que es importante, cómo se llevan con sus colaboradores y saben lo que quieren lograr (Kaim, 2017).

Por lo mencionado anteriormente, el enunciado del problema se ha formulado de la siguiente manera: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:
Incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Con el propósito de alcanzar el objetivo formulado, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (1) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresa, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019; (2) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019; (3) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019; (4) Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019;(5) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019.

La presente investigación se justifica porque permitió dar a conocer los factores relevantes del trabajo en equipo aplicadas en las micros y pequeñas empresas del rubro alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz.

Dicha investigación nos permitió tener más conocimiento respecto al trabajo en equipo y su plan de mejora, para poder determinar si los hoteles están desarrollando el servicio de la manera adecuada y también para que los empresarios puedan tener en cuenta lo

importante que es generar el trabajo en equipo en la organización y los beneficios que va a generar en la organización.

Esta investigación también sirvió como referencia para investigaciones futuras que indaguen sobre el tema de gestión de calidad con el uso de trabajo en equipo, teniendo en cuenta que las publicaciones se presentan en un contexto donde las micro y pequeñas empresas son la base actual de la economía en el País.

La metodología de la investigación que se presentó fue cuantitativa porque los datos fueron obtenidos mediante la estadística, el nivel fue cuantitativo, porque los datos que fueron recolectados, fueron analizados con los programas informáticos y numéricos. Del mismo modo como estudiantes en la preparación y cumplimiento del proyecto de investigación cumplió con las siguientes normas respetando las creencias culturales, libertad del individualismo y valoración a las personas que nos ayudaron brindándonos información, la cual se les mantuvo en privado. La población muestral contó con un número de 81 micro y pequeñas empresas del rubro hoteles, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, además se incluyó el uso del programa SPSS v25 para el procedimiento de los datos (Hernández, 2014)

Los resultados de la investigación que poseen más relevancia son: el 50,6% de los representantes manifestaron tener edad entre 31 y 50 años; 50,6% de los representantes mencionaron que las micro y pequeñas empresas acogen entre 6 a 10 colaboradores; el 49,4% manifestaron que para verificar el rendimiento de sus colaboradores, lo realizan mediante la observación; el 75,3% de los representantes mencionaron que los colaboradores demuestran que su trabajo se desarrolló de manera coordinada cuando entregan su trabajo a tiempo.

Como conclusiones tenemos que en este rubro hotelero no se realiza de la manera adecuada el trabajo en equipo porque usualmente los gerentes se enfocan solo en los resultados obtenidos más no en el desempeño de los colaboradores, también existen deficiencias para una buena gestión de la calidad porque no miden el desempeño mediante una evaluación si no solo mediante la observación a las funciones del colaborador.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Referencias Internacionales

Joubert (2015) en su tesis *“Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”* presentado por la universidad Nacional de Quilmes, para optar el título de magister, tuvo como objetivo principal Conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de sistemas de gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Neuquén, la investigación fue de nivel descriptivo y tipo cuantitativo, el instrumento empleado fue la encuesta , se llegó a la conclusión que es necesario realizar grandes esfuerzos orientados a la sensibilización de los propietarios y gerentes de hoteles sobre los SGC, debido a que poseen escasos conocimientos acerca de ellos.

Aguilar (2016) en su tesis *“Trabajo en equipo y clima organizacional”* presentado por la Universidad Rafael Landívar, para optar el grado de licenciado, tiene como objetivo principal determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo; el instrumento empleado son las encuestas; se llegó a la conclusión que el trabajo en equipo está relacionado al clima organizacional , el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

Gonzales (2015) en su tesis *“trabajo en equipo y satisfacción laboral”* presentado por la universidad Rafael Landívar, para optar el grado de licenciada en psicología, tuvo como objetivo general establecer la relación que tiene el trabajo en equipo con la satisfacción laboral en las áreas del staff en la cuenta de claro RD, la

investigación fue de nivel descriptivo y tipo cuantitativo, se llegó a la conclusión que en el equipo existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último y uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades.

Referencias Nacionales

Tello (2018) en su tesis "*Gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro hoteles del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu*" presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las Mypes del sector servicios rubro - hoteles del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu. La investigación fue tipo cuantitativa, con un nivel no experimental – transversal; se utilizó una muestra a 12 Mypes de una población de 22, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión que los hoteles del Distrito José Crespo manifestaron que si tienen conocimiento del término de gestión de calidad, la gran mayoría utiliza como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores y les sirve para la contribución o mejora de sus empresas.

Ríos (2015) en su tesis "*El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital (Alto de la Alianza)*" presentado en la universidad Privada de Tacna para obtener el título de licenciado en ingeniero comercial, tuvo como objetivo principal el determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la municipalidad distrital (Alto Alianza) de Tacna. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental –

transversal, con una población de 88, el instrumento fue el cuestionario. Finalmente se concluyó que se encontró que existe una influencia significativa del nivel de trabajo en equipo sobre el desempeño laboral.

Pacheco (2019) en su tesis “ *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa*”, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, la investigación se desarrolló del tipo descriptivo, no experimental, transversal, el instrumento fue el cuestionario, para obtener la información se realizó a 7 mypes. La cual se concluyó también que el 100% de las MYPES encuestadas realizaron un plan de negocios para entrar al rubro ello para conocer si este negocio era rentable y un buen generador de ganancias.

Venturo (2016) en su tesis “ *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado*”, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado de contador, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado, la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y descriptiva, para llevar a cabo se tomó la población de 12 representantes de las MYPES, el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que las

mypes consideran que son importantes las capacitaciones para la rentabilidad de la organización.

Referencias Locales

Zamudio (2017) en su tesis *“caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro otras actividades empresariales NPC en el distrito de Huaraz. 2015”*. Presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo en enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas en el distrito de Huaraz. La investigación fue de diseño no experimenta transaccional de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con una población de 50 trabajadores dedicadas de 10 empresas, dedicada a la gestión de cobranza de Huaraz, donde se concluyó que con respecto a la realización del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas no se lleva a cabo como la gerencia desearía, tampoco se realiza como una herramienta para el logro de la eficiencia y eficacia organizacional.

Gomez (2018) en su tesis *“Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote ”* presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración , tuvo como objetivo general, determinar las principales características la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote. La investigación fue cuantitativa- descriptiva, de diseño no experimental - transversal, para obtener la información se realizó una encuesta a 15 Mypes, el instrumento fue la encuesta. Se llegó a la conclusión que los

Micro empresarios delegan funciones, promueven el aprendizaje, incentivan a sus colaboradores mediante el reconocimiento de logros y han mejorado con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

Lozada (2019) en su tesis “*propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia*”, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciada en administración, tuvo como objetivo incorporar las mejoras en los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter por la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz. La investigación fue diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo de tipo cuantitativo; la población fue 34 MYPES, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión que es importante para las empresas hoteleras es el continuo desarrollo mediante la formación hotelera brindando una visión detallada de cómo llevar a cabo una dirección y gestión de los establecimientos necesarios para una buena gestión de calidad.

Saenz (2018) en su tesis “*Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz*”, presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing mix de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos-distrito de Huaraz. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal, para obtener la información se realizó a 14 gerentes, el

instrumento fue el cuestionario. Se llegó a la conclusión que en el tema de gestión de calidad en el rubro alojamientos algunas veces identifican sus potenciales consumidores, crean estrategias para la mejora de su empresa, establecen planes y herramientas para mejorar la calidad en su hospedaje.

Salazar (2017) en su tesis "*Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del gobierno regional de Ancash_ sede Huaraz*" presentado por la Universidad César Vallejo, para optar el grado de magister, tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre clima organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del gobierno regional de Ancash- sede Huaraz ; la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel no descriptivo; Se empleó como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo constituida por 21 trabajadores; se llegó a la conclusión que es muy importante que los trabajadores del gobierno regional perciban un buen clima organizacional para la mejora de sus labores , mientras mejor lo perciban mejores serán los resultados de productividad y satisfacción del personal.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad.

La gestión de calidad es una herramienta que va a permitir a las empresas poder planear, ejecutar, evaluar y controlar las actividades en la búsqueda del logro para el desarrollo de la misión y la visión, el sistema de calidad tiene el objetivo de que la empresa pueda demostrar su capacidad para poder producir y suministrar sus productos o servicios con la calidad y con las especificaciones establecidas de modo que los clientes estén conformes con los servicios o productos que adquieran (González, 2016).

Ciclo de Deming.

El ciclo de Deming es la mejora para las empresas, para que puedan brindar un mejor servicio y producto, mejorando continuamente la calidad, la productividad, reduciendo los costos e incrementando la rentabilidad (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

Planear: Se define el proyecto, por la cual también se define el problema para poder analizar porque es importante poder definir los indicadores, basándonos de estrategias y la mejor manera para desarrollar es hacerlo en equipo, para que se puedan hacer más ideas y de esa manera poder buscar una solución óptima para poder resolver mediante herramientas (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

Hacer: En este ciclo se debe de implementar las soluciones al mismo tiempo efectuar los cambios planificados que ya pueden ser mediante gráficos para que pueda ir todo bien (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

Verificar: En esta etapa se miden los resultados recopilando datos de control como también evaluando resultados como también se estandariza el mejoramiento efectuando los cambios, capacitando a los colaboradores, definiendo nuevas funciones y responsabilidades como también nuevas operaciones (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

Actuar. Finalmente documentar la solución, resumiendo el procedimiento aprendido como son los procedimientos generales y específicos, contando con el momento adecuado para poder mejorar si es que hubiera algún problema (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

2.2.2 Trabajo en equipo

En toda organización siempre debe de existir el trabajo en equipo, de la cual dependerá mucho para el éxito de la empresa, para dicho éxito es importante la comunicación y el compromiso del equipo para que puedan conseguir el objetivo de la empresa. Para un buen trabajo en equipo se necesita que los colaboradores tengan la capacidad de saber escuchar practicar la empatía y lo más importante poder cumplir con las tareas asignadas, en los equipos de trabajo se establecen reglas donde cada integrante es consciente de lo que hace ya que estas reglas permiten tener claro las actitudes y los roles de los colaboradores, pues esto ayudara a cada integrante del equipo a tener una relación con los demás para que de ese modo puedan trabajar eficientemente y puedan relacionarse entre ellos (Montaño, 2016).

Los resultados que se puedan cumplir no necesariamente van a favorecer a la empresa sino también a los integrantes de la organización, tanto en lo profesional como en lo personal, de tal manera esto va a crear un ambiente de seguridad, y va a generar que exista la colaboración y respeto entre los integrantes. Se tiene que tener en cuenta que la calidad del trabajo no siempre tiene que ser por el resultado final sino más bien por la calidad de trabajo que emplean cada uno de los colaboradores para poder cumplir con un mismo objetivo (Gonzales, 2015).

Formación de equipo

Los equipos de trabajo, se tiene que designar al líder que será el responsable de los objetivos, las funciones a desarrollar, este método se realiza para lograr la meta propuesta, el líder tiene que ser una persona con la capacidad suficiente para transmitir al equipo, con mucha paciencia, con un alto grado de motivación, que practica la

empatía y lo más importante que pueda escuchar a los demás para que pueda llegar a un punto donde todos trabajen como equipo y de esta manera puedan conseguir los objetivos trazados (Fernández, 2016).

Ventajas del trabajo en equipo.

Montaño (2016) nos menciona que el trabajo en equipo es la suma de voluntades en pro de un objetivo grupal frente al interés individual y las ventajas es tanto para la empresa como para los colaboradores que componen el equipo, estas se pueden destacar:

- Menos rotación de personal.
- Mayor sentimiento para la empresa.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Se comparte los trabajos más complicados.
- Se dispone de más información que al trabajar solo.
- La sensación positiva del trabajo bien hecho.

Técnicas y habilidades para el trabajo en equipo.

Se puede afirmar que en mayor o menor medida una serie de habilidades son reconocidas en todo líder para el trabajo en equipo que son:

Liderazgo: Todo liderazgo lleva consigo cierto grado de comunicación, el líder es una persona motivada y motivadora del equipo, mediante la comunicación el líder organizara, establecerá objetivos estratégicos que motivara las tareas y los conflictos (Montaño, 2016).

Comunicación: El sistema de comunicación ya sea formal o informal, favorece esta interacción entre los colaboradores, también establecerá los canales de comunicación para que pueda llegar la información al equipo (Montaño, 2016).

Coordinación: La coordinación efectiva en un equipo determinara las tareas que cada colaborador debe de realizar, porque de las funciones que realiza cada integrante del equipo dependerá mucho el cumplimiento de los objetivos (Montaño, 2016).

Colaboración: El sentimiento de pertenencia al grupo es aquel que siente el colaborador cuando se le reconoce como parte del equipo y comparte sus creencia, valores que hacen que los integrantes puedan interactuar y puedan crear una dependencia hacia los demás integrantes que pueden ser emocional, moral o laboral (Montaño, 2016).

Compañerismo: Es el vínculo que existe entre los integrantes que establecen para un fin, formando un equipo (Montaño, 2016).

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, tiene por objetivo desarrollar actividades de comercialización de bienes o prestación de servicio y puede ser conducida por su propietario como persona natural o constituirse como una persona jurídica, en el Perú ha sido y es un motor importante en la generación de empleos en los distintos sectores de la economía (Avolio, 2016).

Tipos de micro y pequeñas empresas.

SUNAT (2017) las micro y pequeñas empresas de subsistencia: son entidades que no generan utilidades, Las micro empresas cuentan con carencia de activo fijo, realizan actividades que no son de mucha importancia para modificación de los materiales habiendo tecnología para la transformación. No son dinámicos y los trabajadores tienen una venta baja por cada uno de los integrantes. Y la educación de los colaboradores de muy bajo nivel

Las micro y pequeñas empresas de emprendimiento: son enfoques de oportunidad para todas las empresas, realizando una autorrealización y obteniendo mayores ingresos. Esto significa que está orientada a la innovación, creatividad y transformación para una situación deseable para un negocio brindando un servicio de calidad y así ser mejores competitivos en nuestro país (Avolio, 2016).

Las micro y pequeñas empresas de acumulación: son unidades económicas que se encargan de generar más utilidades para poder mantener la cantidad de su capital, posee mayor proporción de activos y se refleja una mayor capacidad de generación de empleo (Avolio, 2016).

2.2.4 Rubro empresas de estancias cortas (hotel)

Según el INEI (2019) el alojamiento puede ser por días, semanas, donde se basa principalmente para las estancias cortas de los huéspedes. Que también abarca el conjunto de alojamientos amueblados en habitación y apartamentos que puede ser independiente con cocina, ya que puede ser con o sin servicio regular de limpieza y mediante va pasando el tiempo van incluyendo servicios adicionales, como son los de servicio de comidas y bebidas, estacionamiento, lavandería piscina e instalaciones para conferencias y convenciones.

Elementos de hoteles

Se debe de contar con los elementos importantes para la mejor experiencia de los huéspedes y el funcionamiento de un micro y pequeña empresa del rubro hoteles (Sanisaca, 2015).

- **Humano:** se refiere al capital humano, son la personas que tiene contacto con los clientes ya sea de manera directa e indirecta sea cual sea el cargo.
- **Materiales:** en este caso se refiere a los bienes y está conformado por edificios equipos insumos para poder llevar a cabo el proceso.
- **Sistemas:** son los métodos y procedimiento que se utilizan para poder aprovechar mejor todos los recursos e implementos del hotel para poder realizar mejor las ventas y la producción.

2.2.5 Marco Conceptual

Calidad

La calidad está relacionada con las exigencias de los consumidores mediante el cumplimiento de diversos requisitos que están establecidos para brindar un mejor servicio o producto (González, 2016).

Conflicto

Es una situación que está relacionado con los seres humanos, con intereses distintos que entran en confrontación por diferentes maneras de resolver algún problema o cumplir un objetivo (Kaim, 2017).

Comunicación

Es el proceso de transmisión de información y la acción al resultado entre una o varias personas donde se codifica e interpreta un determinado mensaje, ya que si no existe la comunicación (Montaño, 2016).

Desempeños

El desempeño como son las herramientas de trabajo que son los recurso con la que cuenta la empresa para poder cumplir una obligación y poder realizar una actividad (Gonzales, 2015).

Equipo

El equipo son un grupo de personas que se unen en función a una necesidad, un interés y una motivación para poder lograr un objetivo o una meta en común (Fernández, 2016).

Gestión

Es asumir y poder llevar acabo las responsabilidades sobre un proceso para hacer posible la realización sobre las actividades tanto personales como grupales (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

Habitación

Los cuartos que son integrados en una casa o un establecimiento hotelero, que está destinada a ser alquilada, como también en general se usa para designar un cuarto donde se va descansar (Sanisaca, 2015).

Hotel

Es un establecimiento que esta designado al alojamiento de personas, es un edificio planificado y acondicionado para ellos, donde existen diversas clasificaciones que se da de acuerdo a las comodidades y servicios que se le va asignar al huésped (Sanisaca, 2015).

Liderazgo

Es liderazgo representa la capacidad de poder mejorar a los colaboradores de cada área a través de un líder, que se define como la persona de poder influir en los subordinados a través de procesos de comunicación (Montaño, 2016).

2.3 Hipótesis

En la investigación propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. No se planteó una hipótesis porque es una investigación descriptiva, porque solo se van a observar las características de la variable Trabajo en equipo, que fue utilizado para el estudio.

2.4 Variable

La variable de esta investigación es el trabajo en equipo, se tomó el modelo propuesto por Montaño (2016), dentro de este modelo se presenta la siguientes dimensiones e indicadores

2.4.1 Dimensiones

- Liderazgo

- Comunicación
- Coordinación
- Colaboración
- Compañerismo

2.4.2 Indicadores

- Dirección de grupo
- Comportamiento
- Relación de individuos
- Comunicación
- Crecimiento empresarial
- Confianza
- Comportamiento
- Lealtad

Esta investigación tiene como línea Gestión de Calidad, se tomó como modelo El Ciclo de Deming citado por los autores Cuatrecasas y González (2017). Dentro de esta línea se presenta las siguientes dimensiones e indicadores.

2.4.3 Dimensiones

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

2.4.4 Indicadores

- Analizar y cambiar
- Toma de decisiones
- Mejora de conocimientos
- Resultados de los procesos

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque los datos recolectados fueron analizados estadísticamente a base de programas informativos; fue de nivel descriptivo porque permitió detallar los aspectos más relevantes de la variable investigada, es decir cómo se manifestó el determinado fenómeno al que sido sometido el análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental transversal porque los datos fueron recolectados en un tiempo determinado y no se manipulo la variable (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3 Población y muestra

Población.

Estuvo conformado por los representantes de las 101 micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz (Ver anexo B).

Muestra

Para la presente investigación según la muestra, se consideró a los 81 representantes de la micro y pequeñas empresas que cuentan con el licenciamiento de funcionamiento autorizado por la municipalidad provincial de Huaraz (Hernández y Mendoza, 2018).

Se calculó el tamaño de la muestra mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas.

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

Datos:

N= Tamaño del universo

Z= Nivel de confianza (95%) = 1.96

P= Proporción que esperamos encontrar (50%)

d= Margen de error (5%)

n=Tamaño de la muestra

n = 81 MYPES

3.4 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Definición	Denominación	Escala de medición
LA GESTIÓN DE CALIDAD	Es una herramienta que va a permitir a las empresas planear ejecutar y controlar las actividades para el desarrollo de la misión, también representa los siguientes requisitos del sistema de calidad con el objetivo de que la empresa pueda demostrar su capacidad.	La gestión de calidad ejecuta implementación de progresos, así mismo miden los resultados del desarrollo en la empresa, comprobando el interés de los colaboradores para que puedan ofrecer un servicio de calidad, de tal modo puedan cumplir con las perspectivas de los clientes.	Planificar	Es analizar y planear, que cambios pueda mejorar.	Analizar y cambiar	Nominal
			Hacer	Efectuar el cambio según la decisión para poder demostrar el talento humano.	Toma de decisiones	
			Verificar	Es observar y medir los efectos producidos para el cambio del procesos, sin olvidar las metas	Mejora de conocimientos	
			Actuar	Se estudian los resultados y se busca mejorar el proyecto, para garantizar los resultados esperados	Resultado de los procesos	
TRABAJO EN EQUIPO	En toda organización siempre existirá el trabajo en equipo, y dependerá mucho de ello para el éxito de la empresa par dicho éxito es importante la comunicación y el compromiso.	En la empresa para que exista el trabajo en equipo es importante que exista el liderazgo, la buena comunicación en la empresa, y eso va a permitir poder cumplir con los objetivos de esta, así mismo los colaborador se van a sentir identificados con la empresa expresando lealtad y cumpliendo sus funciones.	Liderazgo	Todo liderazgo lleva consigo cierto grado de comunicación, el líder es una persona motivada y motivadora del equipo.	Dirección de grupo Comportamiento	
			Comunicación	El sistema de comunicación ya sea formal o informal, favorece esta interacción entre los colaboradores, también establecerá los canales de comunicación para que pueda llegar la información al equipo.	Relación de individuos Comunicación	
			Coordinación	La coordinación efectiva en un equipo determinara las tareas que cada colaborador debe de realizar, porque la realización del equipo dependerá mucho el cumplimiento de los objetivos.	Crecimiento empresarial	
			Colaboración	El sentimiento de pertenencia al grupo es aquel que siente el colaborador cuando se le reconoce como parte del equipo y comparte sus creencia, valores.	Confianza brindada	
			Compañerismo	Es el vínculo que existe entre los integrantes que establecen para un fin, formando un equipo	Comportamiento	
					Lealtad de los colaboradores	

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se consideró para esta investigación, fue las encuesta y su respectivo instrumento de recolección de datos como fueron los cuestionarios formulados (Ver anexo C), lo que fue aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6 Plan de análisis

Los datos obtenidos, fueron analizados en programas informáticos, para determinar el nivel de confiabilidad de la investigación, referido a las principales características del trabajo en equipo basado en la gestión de calidad lo que se transformó en datos estadísticos y numéricos para lo que se utilizó el programa del SPSS (Ver anexo E).

3.7 Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo	Variable	Metodología	Técnica de instrumento
<p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. 2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. 3. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019 4. Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. 5. Proponer un plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019. 	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – transversal.</p> <p>Población:</p> <p>101 representantes de los hoteles.</p> <p>Muestra:</p> <p>81 representantes de los hoteles.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

3.8 Principios éticos

Para la elaboración de dicha investigación se tuvo en cuenta el código de ética para la investigación Versión 003 de la Uladech Católica.

Principio de protección a las personas, la información requerida a los representantes fue de uso académico para lo cual se les presento un consentimiento informado (Ver anexo D) donde se les comunico claramente la finalidad de la investigación acerca del plan de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en Huaraz, el mismo que fue aceptado por las personas que participaron para dicho estudio; así mismo se les comunico que si no deseaban continuar se podrían retirar en cualquier momento de la investigación si problema alguno.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el presente estudio, reduciendo los posibles efectos desfavorables para los participantes y maximizando el beneficio a favor de la investigación

Principio de justicia, los investigadores tuvieron que plasmar tal cual fue su aportación, respetando la información brindada para lograr la tranquilidad de los encuestados, los resultados de la investigación estarán servibles después de finalizar la investigación en caso que el participante muestre interés por los resultados para poder aplicarlas en sus organizaciones se le facilitara la información correspondiente.

Principio de Integridad científica, siempre se tuvo presente que los datos de los participantes se mantendrán anónimas lo mismo se informó a las personas que participaron. También se dio a conocer sobre el propósito y la finalidad de la investigación y que solo se realizó la técnica de la recolección de datos que es el

cuestionario, la cual fue desarrollado con honestidad y justicia lo que se verá expresado en la investigación

Principio de libre participación y derecho a estar informado, la información requerida a los representantes fue de uso académico para lo cual se les presento un consentimiento informado donde se les comunico claramente la finalidad de la investigación; así mismo se les solicito que nos hagan llegar todas sus dudas y consultas de acuerdo a la investigación, para poder absolver apropiadamente.

Principio del cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, para la realización de las encuestas y el material que se utilizó fueron las hojas de reciclaje para el cuidado del medio ambiente, dicha investigación no afecto a la biodiversidad como parte de la investigación.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz 2019

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Edad		
18 a 30 años	20	24.70
31 a 50 años	41	50.60
51 a más años	20	24.70
Total	81	100.00
Género		
Masculino	61	75.30
Femenino	20	24.70
Total	81	100.00
Grado de instrucción		
Superior Universitario	20	24.70
Superior no Universitaria	61	75.30
Total	81	100.00
Cargo que Desempeña		
Administrador	20	24.70
Dueño	61	75.30
Total	81	100.00
Tiempo que desempeña en el Cargo		
0 a 3 años	30	37.00
4 a 6 años	31	38.30
7 a más años	20	24.70
Total	81	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los hoteles de Huaraz (2019).

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019

Características de las micro y pequeñas empresas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Tiempo de permanencia de la Empresa en el Rubro		
0 a 3 años	20	24.70
4 a 6 años	41	50.60
7 a más años	20	24.70
Total	81	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	20	24.70
6 a 10 trabajadores	41	50.60
11 a más trabajadores	20	24.70
Total	81	100.00
Ingreso Mensual Promedio		
Hasta s/. 52,5000	20	24.70
Más de s/. 52,500 hasta s/. 595,000	51	63.00
Más de s/. 595,000	10	12.30
Total	81	100.00
Constitución de la Empresa		
S.R.L	00	00.00
S.A.C	61	75.30
S.A.A	00	00.00
Persona natural.	20	24.70
Total	81	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	20	24.70
Personas no familiares	61	75.30
Total	81	100.00
Objetivo de la Creación		
Generar ganancia	81	100.00
Subsistencia	00	00.00
Total	81	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los hoteles de Huaraz (2019).

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz 2019

Características de la gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
De qué manera plantea las soluciones para los problemas en la organización		
Determina soluciones	41	50.60
Establece prioridades	30	37.00
Elabora un plan operativo	10	12.30
Total	81	100.00
De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa		
Mediante la capacitación del personal	51	63.00
Estableciendo nuevas responsabilidades	00	00.00
Definiendo nuevos planes	30	37.00
Ninguna de las anteriores	00	00.00
Total	81	100.00
De qué manera mide los resultados obtenidos durante el desarrollo en la empresa		
Mediante la recopilación de datos por área	41	50.60
Con la evaluación de los cambios de actividades	30	37.00
Con la evaluación de la situación pasada con la presente	10	12.30
Ninguna de las anteriores	00	00.00
Total	81	100.00
De qué manera verifica el rendimiento de las labores del colaborador		
Mediante la evaluación	20	24.70
Mediante la observación	40	49.40
Logros obtenidos	21	25.90
Total	81	100.00
Qué factores cree usted que generan una buena calidad de servicio		
Atención al cliente	40	49.40
Trabajo en equipo	10	12.30
Instalación apropiada	10	12.30
Precios	21	25.90
Total	81	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los hoteles de Huaraz (2019).

Tabla 4

Características del trabajo en equipo en las Micro y pequeñas empresas rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz 2019

Características del trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
De qué manera mide usted el trabajo en equipo		
Buen desempeño	30	37.00
Logros de la empresa	51	63.00
Total	81	100.00
Qué hace usted para que en su empresa existe la comunicación		
Trabajo en equipo	21	25.90
Capacitaciones	30	37.00
Incentivos	30	37.00
Total	81	100.00
De qué manera sus colaboradores demuestran el compañerismo		
Comprensión	20	24.70
Apoyo	40	49.40
Empatía	21	25.90
Total	81	100.00
Fomentando el trabajo en equipo cuales son los logros empresariales.		
Mayor productividad	40	49.90
Obtención de prestigio empresarial	31	38.30
Mayor ingreso económico	10	12.30
Total	81	100.00
Como demuestran sus colaboradores que su trabajo se desarrolla coordinadamente.		
Entrega del trabajo a tiempo	61	75.30
Trabajo bien realizado	20	24.70
Total	81	100.00
Como demuestran sus colaboradores lealtad hacia su empresa		
Involucrándose con sus funciones	20	24.70
Demostrando interés en los logros	41	50.60
No relacionándose con otras empresas del mismo rubro	20	24.70
Total	81	100.00
De qué manera brinda confianza a sus colaboradores para tomar decisiones.		
Respetando sus decisiones	30	37.00
Dándoles potestad en las decisiones importantes	31	38.30
Brindando seguridad	20	24.70
Total	81	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los hoteles de Huaraz (2019).

4.2. Análisis de Resultado

De acuerdo a los resultados obtenidos el 50,6% de los representantes de las empresas tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Esto coincide con Montañez (2015) quien menciona que el 60% están en la edad de 31 a 40 años, asimismo, coincidiendo con Quilla (2017) que manifiesta que los representantes están en la edad de 31 a 50 años; contrastando con Gómez (2018) que el 81% de los encargados son de 51 años a más; asimismo, contrastando con Sáenz (2018) que muestra que el 28,7 tienen entre 28 y 37 años, contrastando con Pacheco (2019), que menciona que el 57,1 % de los encargados de la organización son de 46 años a más. Esto nos muestra que en su mayoría los representantes están en una edad de 31 a 50 años; asimismo, las organizaciones vienen prefiriendo a personas en este rango de edad, que cuentan con experiencia y cualidades de apertura a nuevas formas de gestión empresarial, que permitirá tener una mayor ventaja.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 75,3% de los representantes de las empresas son de género masculino (Tabla 1). El resultado coincide con Gómez (2018) donde indica que el 90,5 % de los encargados son de género masculino, también coincidiendo con Sáenz (2018) quién manifiesta el 57,14 % de los representantes de la empresa son de género masculino, coincidiendo también con Venturo (2016) señalando que el 83,3% son de género masculino; contrastando con Pacheco (2019) donde indica que el 57,1 % son del género femenino. Por lo tanto, se puede determinar que el mayor porcentaje de administradores son de género masculino; esto deviene de la tradición cultural de señalar al género masculino como los más idóneos para ejercer estos cargos.

Con respecto a los resultados el 75,3% de los representantes de las organizaciones manifiestan que tienen el grado de superior no universitario (Tabla 1). El resultado coincide con Venturo (2016) que menciona que el 75% de los encargados tienen el estudio superior no universitario, coincidiendo también con Gómez (2018) que el 100% de los representantes tiene instrucción superior no universitaria, coincidiendo con Pacheco (2019); quien muestra que el 43% tienen el grado de instrucción superior no universitario; contrastando con Sáenz (2018) quien indica que el 35,71% tienen el grado de instrucción nivel universitario. Esto demuestra que los encargados de las empresas, en su mayoría alcanzaron una instrucción superior no universitaria lo que se podría mencionar que los representantes de las organizaciones son técnicos y que así mismo como los universitarios también tienen la capacidad de poder administrar y cumplir con los objetivos de la empresa que se ha proyectado.

De acuerdo a los resultados el 75,3% de los representantes son administradores de las organizaciones (Tabla 1). Coincide con Lozada (2018) quien señala que el 100% son administradores, coincidiendo también con Sarmiento (2018) que manifiestan que el 56,5% de los encargados son administradores; contrastando con Gomes (2018) que manifiesta que el 90% de los representantes son dueños de la organización. Esto demuestra que la mayoría los representantes son administradores de las organizaciones, Podemos deducir que los encargados de los hoteles están dirigidos por terceras personas que son administradores la cual ejercen la labor y función de los respectivos negocios; donde podemos señalar que los resultados de una buena gestión empresarial, van estrechamente ligado a la especialización y actualización de los responsables de las empresas.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 38,3 % de los representantes de las empresas cuentan de 4 a 6 años desempeñando el cargo (Tabla 1). El resultado coincide con Pacheco (2019) quien indica que el 72% de los representantes cuentan de 4 a 6 años; contrastando con Venturo (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes cuentan con más de 3 años en la organización, contrastando también con Gómez (2018) quien señala que el 100% de los representantes tienen más de 7 años en el cargo. Los resultados reflejan que la mayoría de los representantes de la empresa están trabajando en un rango de 4 a 6 años; lo que puede ser una ventaja para el desarrollo de la organización, porque conocen a fondo el funcionamiento de ella, como sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

De acuerdo a los resultados el 50,6% de los representantes tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). El resultado coincide con Bravo (2016) que muestra que el 71 % de las empresas tienen de 4 a 5 años de permanencia; contrastando con Gómez (2018) quien menciona que el 100% de las empresas tienen más de 7 años; asimismo, contrastando también con Sarmiento (2018) quien señala que el 56.6% tienen entre 6 a 10 años en el mercado. Esto demuestra que la mayoría tiene de 4 a 6 años de permanencia, tal como se refleja de los resultados, la permanencia dentro del cargo y las funciones permiten que esto puede conllevar a mejorar y potenciar el desarrollo de los objetivos propuestos por la organización.

Con respecto a los resultados el 50,6% de los representantes de la empresa cuentan de 6 a 10 colaboradores (Tabla 2). Coincidiendo con Gómez (2018) que menciona que el 100% de las empresas tienen de 6 a 10 trabajadores; contrastando con Sáenz (2018) quien señala que el 100% de los encargados manifiestan que tienen de 1 a 4 colaboradores, contrastando también con el resultado de Lozada (2019) quien indica

que el 33,33% de los representantes cuentan de 1 hasta 5 colaboradores, contrastando con Sarmiento (2018) que menciona que el 100% de los representantes tiene de 1 a 5 colaboradores en la empresa. Esto demuestra que la mayoría de empresas tienen entre 6 a 10 colaboradores considerando el tamaño de la empresa, un número suficiente, para un buen funcionamiento de esta, por cuanto las funciones se van delegando de acuerdo a los requerimientos de las áreas o en virtud de las funciones necesarias para el logro de los objetivos.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 63% de los representantes de las organizaciones sus ingresos mensuales son de 52,500 hasta 595,000 soles (Tabla 2). El resultado coincide con Sáenz (2018) donde indica que el 85,7 % de los ingresos mensuales son de 311,250 soles; coincidiendo también con Lozada (2019) quien menciona que el 80% del ingreso son 52, 500 soles mensuales. Además, se puede decir que los ingresos mensuales de las empresas deben de estar por encima del punto de equilibrio, para la generación de ganancias o utilidades. Esto significa que la mayoría de las empresas tiene unos ingresos de 52,500 hasta 595,000 soles, esto quiere decir que un buen resultado para la empresa radica en la capacidad de cubrir sus costos de operación, es decir que tenga la capacidad de permitir su funcionamiento y generarle ganancias.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 75,3% de los representantes de la empresa está constituida por una Sociedad Anónima Cerrada S.A.C (Tabla 2). Coincidiendo también con Quilla (2017) quien indica que el 55% de las empresas están constituidas por una S.A.C; contrastando con Lozada (2019) quien señala que el 36,67% de las empresas están constituidas como persona jurídica, contrastando también con Sarmiento (2018) señalando que el 100% de las organizaciones están

constituido como una persona jurídica. Esto demuestra que la importancia de establecer una empresa como una S.A.C. es radicar en la implantación dentro del sistema financiero para gozar de los beneficios tributarios que establece el gobierno, como también ser una empresa formal.

Con respecto a los resultados el 75,3% de los representantes cuentan con personas no familiares laborando en la organización (Tabla 2). El resultado coincide con Gómez (2018) que menciona que las personas que trabajan no son familiares, coincidiendo también con Lozada (2019) quien indica que el 90% de los colaboradores no son familiares; Contrastando con Venturo (2016) donde indica que el 70% de los trabajadores son familiares. Se puede observar que las empresas en su mayoría están conformadas por personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría de los representantes no cuenta con familiares laborando en la organización, los lazos familiares pueden alterar y corromper el buen funcionamiento de la empresa, en tanto que las reglas y funciones no estén claras.

De acuerdo con los resultados el 100% de las empresas han sido creados para generar ganancias (Tabla 2). El resultado coincide con Lozada (2019) que menciona que el 80% de las empresas han sido creadas para generar ganancias, coincidiendo con el resultado de Gómez (2018) donde indica que el 100% de las organizaciones han sido creadas con la finalidad de generar ganancias. En su mayoría las empresas se forman con un objetivo; siempre se va a orientar a la obtención de ganancias o rentabilidad. La naturaleza de una empresa se sustenta en la generación de rentabilidad, una vez cubierto los costos de funcionamiento, se constituye en un generador de riqueza tanto para los colaboradores como para los dueños.

De acuerdo a los resultados El 50,6% de los representantes manifiestan que plantean soluciones para que puedan resolver los problemas de la organización (Tabla 3). El resultado coincide con Lozada (2019) que manifiesta que el 46,67 % elaboran un plan operativo para que puedan resolver los problemas que se presenten en la empresa. Por lo tanto, la mayoría de los representantes plantean soluciones para que puedan resolver los problemas y no se vea afectada y reflejada en los clientes. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017). Se señala que el planteamiento de soluciones va a contribuir en la resolución de los problemas que se deriven en una empresa. Encarar una situación complicada deviene en buscar las alternativas adecuadas para resolverlo donde se deben considerar los posibles efectos colaterales que puedan surgir, así mismo establecer un segundo planteamiento, en caso la primera no funcione.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes mencionan que el 63% de las empresas implementan su plan de mejora mediante las capacitaciones a los colaboradores (Tabla 3). Contrastando con Lozada (2019) quien menciona que el 60% de los representantes realizan capacitaciones a su personal para implementar su plan de mejora. Por lo tanto, la mayoría de los representantes mencionan que las empresas implementan su plan de mejora mediante las capacitaciones a los colaboradores, para que puedan cumplir con los objetivos trazados. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) Se puede mencionar que el concepto de mejoramiento continuo implica una constante capacitación de los colaboradores, por lo tanto, debe establecerse, dentro de la organización, un plan de capacitaciones permanente, dotándolo de recursos adecuados para su implementación.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes el 50,6% manifiestan que miden mediante la recopilación de datos por cada área, para tener en cuenta los resultados que se llegaron a obtener en la empresa (Tabla 3). Coincidiendo con Lozada (2019) quien indica que el 56,67% de los representantes evalúan las derivaciones obtenidos mediante la recopilación de los resultados de cada área. Por lo tanto, la mayoría de los representantes manifiestan que miden los resultados de la empresa mediante la recopilación de datos por cada área, de tal forma para poder determinar qué áreas están teniendo dificultades para su desarrollo y ver la manera de solucionar. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) se puede mencionar que la medición de los resultados debe partir desde el origen, las mismas que se pueden contextualizar en cada área de la empresa. A partir de allí puede generarse una evaluación integral del comportamiento de la empresa, no solo en términos de rentabilidad sino también considerando el aspecto específico del personal que labora en ella.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes el 49,4% manifiestan que evalúan el rendimiento de los colaboradores mediante las observaciones (Tabla 3). Coincidiendo también con Lozada (2019) donde indica que el 60% de los encargados miden el rendimiento del personal mediante las observaciones que se realiza, coincidiendo también con Tarazona (2019) quien indica que los gerentes miden los resultados mediante la observación. Por lo tanto, la mayoría de los representantes manifiestan que evalúan el rendimiento de los colaboradores mediante las observaciones, esto con la finalidad de obtener información en los avances que realiza cada colaborador. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) Si bien es cierto que el sentido de la observación es vital para la

evaluación del rendimiento de los colaboradores, ésta debe ceñirse a un plano estrictamente objetivo. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto con el autor porque en su mayoría el 60% de los representantes deben de tener una visión imparcial del desempeño de los mismos.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los representantes el 37% mencionan que para brindar un servicio de calidad es necesario poder brindar una buena atención al cliente (Tabla 3). Contrastando con Tarazona (2019) quien indica que el 36% de los gerentes mencionan que para dar un servicio de calidad es necesario poder tener la instalación apropiada. La mayoría de los representantes mencionan que para brindar un servicio de calidad es necesario brindar una buena atención al cliente esto acompañado de capacitaciones e inducciones. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) Evidentemente para brindar un servicio de calidad está asociado al buen servicio y al involucramiento de todos los colaboradores en el desempeño de sus funciones. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque en su mayoría el 37% de los representantes buscan brindar un servicio de calidad, mediante la buena atención, para que los clientes tengan una buena experiencia y cumplan con sus expectativas.

Con respecto a los resultados obtenidos el 63% de los representantes manifiesta que mide el trabajo en equipo mediante los logros de la empresa (Tabla 4). El resultado coincide con Lucero (2017) donde indica que el 49% de los representantes miden el desempeño mediante los logros obtenidos de la empresa. Por lo tanto, la mayoría de los representantes miden el trabajo en equipo mediante los logros de la empresa, para determinar en que están fallando y que se puede mejorar. De acuerdo a lo manifestado

por Montaña (2016) definitivamente, el trabajo en equipo puede conllevar a conseguir logros satisfactorios para la empresa, puede constituirse como una base de valoración aceptable la forma en que se desarrolla el trabajo en equipo. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto del autor porque en su mayoría el 63% de las organizaciones miden el trabajo en equipo mediante los logros, para poder conseguir en equipo una mayor productividad y los beneficios de los colaboradores y de la empresa.

De acuerdo a los resultados el 37% de los representantes indican que para que exista una buena comunicación en la empresa se debe capacitar a los empleadores (Tabla 4). Coincidiendo también con Lucero (2017) donde indica que el 72% que para tener una mejor comunicación es necesario poder realizar capacitaciones; contrastando con Ríos (2015) donde indica que el 38% de los representantes deben ser flexibles al momento de escuchar las propuestas para que exista una buena comunicación en la empresa. La mayoría de representantes indican que para que exista la comunicación en la empresa se debe capacitar y realizar charlas a los empleadores, para que pueden tener una mejor conexión entre ellos. De acuerdo a lo manifestado por Fernández (2015) Se hace necesario que quien ejerza la dirección de una empresa tenga la suficiente capacidad para establecer canales de comunicación adecuados, claros y concisos, por lo que se requiere una constante capacitación del mismo, a efectos de desarrollar e implementar nuevas alternativas y formas comunicativas. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque la mayoría el 37% de las organizaciones buscan generar la buena comunicación para pueda trabajar de manera adecuada para el cumplimiento de sus funciones.

Con respecto a los resultados obtenidos el 49,4% de los representantes manifiestan que los colaboradores demuestran su compañerismo mediante el apoyo entre ellos (Tabla 4). Coincidiendo también con Ríos (2015) quien indica que el 76% de los representantes indican que los colaboradores demuestran su compañerismo mediante la estima y el apoyo. Por lo tanto, la mayoría de los representantes manifiestan que los colaboradores demuestran su compañerismo mediante el apoyo entre ellos para solucionar diversos problemas que puedan suscitar y también apoyarse para el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo a lo manifestado por Montaña (2016) La solidaridad es uno de los elementos que reflejan el compañerismo que existe en una organización. Por tanto, debe de incidirse en el fomento del mismo para establecer un grado alto de buen clima laboral, con el efecto siguiente de mejor desempeño de las funciones de los colaboradores. Los resultados obtenidos coinciden con el autor porque en su mayoría el 49,4% de la empresa buscan fomentar el apoyo y la solidaridad para poder cumplir con los objetivos de la empresa, cumpliendo con las expectativas del cliente.

De acuerdo a los representantes de las empresas el 49,9 % indican que al fomentar el trabajo en equipo va a influir tener una mayor productividad en las organizaciones (Tabla 4). Coincidiendo también con Quintanilla (2015) donde indica que el 49% trabajan en equipo para una mayor productividad. Por lo tanto, la mayoría de los representantes indican que al fomentar el trabajo en equipo va a influir a tener una mayor productividad en las organizaciones, que será beneficioso para la organización y sus clientes. De acuerdo a lo manifestado por Fernández (2015) Debemos seguir incidiendo, una acertada política de trabajo en equipo que debe involucrar a todos los componentes de la empresa. Esto conllevará a una mayor

productividad para el beneficio de la organización. Los resultados obtenidos coinciden con el autor porque la mayoría el 49,4 % de los representantes buscan tener una mayor productividad en la empresa, lo que es necesario que pueda existir un buen trabajo en equipo para el desarrollo de esta.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 50,6% de los representantes mencionaron que apoyándose entre compañeros pueden lograr un mejor trabajo en equipo (Tabla 4). Coincidiendo con el resultado de Todaro (2015) quien indica 46% de los representantes mencionaron que el apoyo entre compañeros es favorable para el trabajo en equipo. Por lo tanto, la mayoría de los representantes mencionan que apoyándose entre compañeros se podrá lograr un mejor trabajo en equipo, para el buen funcionamiento de la organización. De acuerdo a lo manifestado por Fernández (2016) definitivamente tenemos que recalcar que un buen trabajo en equipo permite establecer mecanismos de apoyo entre los colaboradores y en el desempeño de sus labores. Los resultados obtenidos coinciden con el autor porque la mayoría el 50,6% de las organizaciones requieren que exista el compañerismo para que puedan trabajar de manera conjunta para el buen funcionamiento y la satisfacción de los clientes.

De acuerdo a lo representados de la empresa 50,6% demuestran la lealtad hacia las empresas mediante al interés al logro individual y grupal (Tabla 4). Coincidiendo también con Ríos (2015) que menciona que 38,20% están totalmente comprometidos con la misión de la empresa. Por lo tanto, para la mayoría de los representantes, la lealtad hacia la empresa se demuestra mediante el interés, el compromiso y la seguridad para poder trabajar en conjunto. De acuerdo a lo manifestado por Fernández (2016) Definitivamente tenemos que recalcar que la lealtad

es un factor relevante en todas las empresas, la forma en que se involucran los colaboradores en los intereses individuales y grupales marca un referente de lealtad. Los resultados obtenidos coinciden con los del autor porque en su mayoría el 50,6% de las empresas es un factor primordial que sus colaboradores sean leales, para que puedan trabajar en equipo cumpliendo los objetivos tanto personales como de la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 38,3% de los representantes mencionan que para que sus colaboradores puedan tener la confianza de tomar decisiones deben de brindarles la potestad en las decisiones más importantes (Tabla 4). Coincidiendo también con Lucero (2017) quien señala que para que puedan tomar decisiones respecto a los problemas que se presenten deben de tener la confianza de los representantes. Por lo tanto, la mayoría de los representantes menciona que para que sus colaboradores puedan tomar decisiones se le tiene que brindar las herramientas de gestión necesarias y la confianza para la mejor decisión. De acuerdo a lo manifestado por Montaña (2016) Se puede mencionar que los representantes deben brindarles confianza, seguridad e información para que de esa manera pueda resolver los problemas de la manera más adecuada y sin tener la necesidad de estar llamando al gerente para que pueda resolver dicho problema. Los resultados obtenidos coinciden con los del autor porque en su mayoría el 38,3% de las organizaciones buscan que sus colaboradores tengan la capacidad suficiente para que puedan tomar decisiones sin tener la necesidad de estar consultado en cada momento a los encargados.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La gestión de calidad relacionada con el uso del trabajo en equipo, la mayoría de los representantes mencionan que para generar una buena gestión de calidad en su servicio, aplican como estrategia una buena atención al cliente en el rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, es porque los representantes de las organizaciones en mención, consideran que el servicio que brindan es de calidad, con tan solo brindar una buena atención, pero una gran parte no tienen en cuenta de establecer nuevas responsabilidades para la mejora de la empresa, como tampoco no tienen en cuenta el buen desempeño para generar un buen trabajo en equipo, finalmente estos resultados están orientados para que los representantes tengan que fomentar el trabajo en equipo lo que se verá reflejado en la organización, para que los clientes puedan vivir una gran experiencia y del tal manera puedan y fidelizarse.

La mayoría de los representantes de los hoteles, son varones, tienen entre 31 a 50 años, con estudios superiores no universitarios y desempeñan su cargo entre 4 a 6 años. Estas características reflejan la presencia del género masculino en la dirección de estas empresas; estos resultados sirven para que evalúen si están trabajando en equipo en bien del logro de los objetivos empresariales, o que se puede mejorar para lograr la competitividad.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas, tienen permanencia de 4 a 6 años, cuentan de 6 a 10 trabajadores, su objetivo de creación es generar ganancias, y laboran con personas no familiar, la mayoría de las empresas están constituidas por una S.A.C, teniendo una ganancia de hasta los 595,000. Estas características se dan

por qué los hoteles por tener varias áreas y el funcionamiento es todo el día requieren de un número mayor de colaboradores, esta información sobre las principales características están orientado para qué tengan en cuenta las características y la diferencia que se tiene con la competencia y puedan aplicar una mejora continua, de tal manera que la empresa siga en desarrollo.

La mayoría de los representantes de las empresas del rubro hoteles manifiestan que plantean soluciones para que los problemas disminuyan dentro de las organizaciones; para que puedan implementar un plan de mejora, ellos lo realizan mediante las capacitaciones. Esto sucede porque los administradores de la organización están siempre pendientes de todo lo que ocurre dentro de ella y de tal manera van implementando mejoras para poder diferenciarse de la competencia.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas hoteleras, mencionan que un buen trabajo en equipo se refleja en el logro de la empresa, también si se fomenta el trabajo en equipo, se obtendrá una mayor productividad para la organización. Los representantes deben de fomentar el trabajo en equipo que se verá reflejado en las actitudes del colaborador y de tal manera puedan cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

En las micro y pequeñas empresas rubro hoteles no realizan de manera adecuada la solución de problemas para poder brindar un servicio de calidad, de tal forma no se observa un buen trabajo en equipo en el rubro hoteles, porque los representantes optan por ver solo los resultados inmediato ahorrando costos y maximizando las ganancias. Por lo que es necesario realizar un plan de mejora para la buena aplicación de estrategias para mejorar el trabajo en equipo (Ver anexo A).

5.2 Recomendaciones

Los representantes de las organizaciones deberían realizar capacitaciones a sus colaboradores acerca de la importancia que tiene el trabajo en equipo; así mismo, realizar estrategias para que puedan trabajar de la manera idónea, puedan fomentar un buen clima laboral y de tal manera logren cumplir en conjunto los objetivos trazados por la organización.

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas, tener en cuenta a las mujeres, que muchas veces han demostrado ser capaces de trabajar a la par con ellos y a su mismo nivel, muchas veces con un desempeño incluso mejor, por lo que, deberían de ser más consideradas en el rubro; así mismo, si bien es cierto la experiencia es favorable para el colaborador con más años de experiencia, sería bueno considerar a las personas más jóvenes cuenten con los estudios, dada que sería su primera experiencia.

Se recomienda a los representantes de las empresas hoteleras, poder encontrar las mejores herramientas de organización para sus colaboradores, para poder cumplir óptimamente las funciones y evaluar la posibilidad que la organización pueda categorizarse permitiéndole lograr una mayor competitividad y diferenciación, ingresando a nuevos sectores.

Los responsables de las empresas del rubro hoteles deben de mejorar la gestión de calidad de las empresas, se debe de realizar un plan a corto y a largo plazo identificando los problemas en la organización y las posibles soluciones de tal manera poder profundizar actividades claves que ayuden al desarrollo de las actividades de manera óptima para el buen funcionamiento.

Recomendar a los representantes de las empresas en el rubro hoteles, tener en cuenta que el desempeño de todos los colaboradores influirá en el cumplimiento de los objetivos, porque es importante que los colaboradores tengan una buena capacitación para el desarrollo de sus actividades y puedan trabajar en equipo, porque no es lo mismo que solo unos cuantos deán lo mejor de sí, y el resto no, porque eso influenciará a que la empresa no pueda obtener un buen resultado y no permitirá que sea una organización de prestigio.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional realizado a los colaboradores del hotel de campo*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Avolio, B. (2016). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Academia*, 72-73. recuperado de [file:///C:/Users/Pame/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pame/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20(1).pdf)
- Bonals, J. (2016). El trabajo en equipo del profesorado. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=162939>
- Cuatrecasas, L., y Gonzales, J. (2017). *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona: Profit Editorial I.S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+cuatrecasas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz24vQx5rpAhUDMawKHf3DDPkQ6AEIOTAC#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20cuatrecasas&f=true>
- Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Edición Paraninfo S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bObxCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos+trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjkgvmu8niAhVtqlkKHa4CDWQQ6AEINDAC#v=onepage&q=recursos%20humanos%20trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Fernandez, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo UF 0346*. Rioja: Editorial tutor formacion. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4760327&query=trabajo%2Ben%2Bequipo%2B>
- Gomez, S.(2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del*

- distrito de Chimbote*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3441>
- Gonzales, K. (2015). *Trabajo y satisfaccion laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- González, O. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad: Teoria y practicas bajo la norma Iso*. Bogotá: 1a. edicion: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi20Mb_qOLiAhXbIrkGHbUKBLsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%202016&f=false
- Gutiérrez, H. (2015). *Calidad total y productividad*. Mexico : Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- INEI, C. (2019). *Clasificación industrial internacional uniforme*. Recuperado de https://proyectos.inei.gob.pe/CIU/frm_lista_notas.asp?wc_cod=5510
- Investigación, C. I. (2016). *Uladech*. Obtenido de Código de ética para la investigación: www.uladech.edu.pe
- Kaim, E. (2017). *Orientación educativa*. México: IURE editores, S.A. de CV. Recuperado de <https://www.todostuslibros.com/autor/kaim-luscher-elizabeth>
- Lozada, L. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro actividades de alojamiento para estancias cortas(Hoteles) en los distrito de Huaraz e Independencia*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13927>
- Montaño, A.(2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: ic editorial. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5426402&query=trabajo%2Ben%2Bequipo%2B>
- Olvera, P. (2016). Problemas comunes en las Pymes y como resolverlos. *Internacional Administración & Finanzas*, 14. Recuperado de <http://peru21.pe/mis-finanzas/que-fracasan-empresas2131876>

- Pacheco, L. (2019). *Caracterización de la gestión de Calidad bajo el enfoque de Neuromarketing en las Mypes del sector servicio, rubro hostales del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa*. Satipo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10495>
- Quintanilla, L. (2015). *Factores relevantes de gestión que influya en la efectividad del trabajo en equipo del área de atención al cliente en el hospital primavera de la ciudad de Trujillo para optar el título de licenciado en administración*. UPAO . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1387>
- Ríos, J. (2015). *el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital "alto de la Alianza" para optar el título de ingeniero civil*. Tacna: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Lucero Alegre , S. E. (2017). *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del instituto Nacional de estadística e informática. tesis para optar el grado académico de maestría en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo , Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saenz, C. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5845>
- Salazar, Y. (2017). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del gobierno regional de Ancash_ sede Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12034/salazar_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanisaca, C. (2015). *Generalidades de Hotelería*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

- Tello, R. (2018). *Gestión de Calidad con el uso del marketing de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Hoteles del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu*. Tingo Maria: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5446>
- Todaro, M. (2015). *Trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Madrid: Universidad Carlos III. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8807/Tesis-Primeraparte.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Uladech Católica. (2019). *Resolución N° 0973.2019-CU-ULADECH Católica código de ética para la investigación*. Chimbote .
- Venturo, S. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado*. Tingo Maria: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/441>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw hill. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/2018%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-1.pdf>
- Zamudio Tinoco, M. A. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro otras actividades empresariales NCP Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, H, Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Bogotá Colombia: Criterio libre. Obtenido de [https:// core.au.uk/download/pdf/229911313](https://core.au.uk/download/pdf/229911313)

Anexos

Anexo A Plan de mejora

PLAN DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA HOTELERA “REAL HOTEL HUASCARAN” HUARAZ, 2019

1. Datos generales:

Nombre o razón social:

Soluciones y eventos Real “REAL HOTEL HUASCARAN”

Giro de la empresa:

Empresa de servicios de hospedaje

Dirección:

Av. Centenario cuadra 10 s/n of 102 Independencia – Huaraz

Nombre del representante

Pedro Gerardo Grados Valderrama

2. Misión

Posicionarnos como el hotel líder en nuestra región, representando la mejor opción de hospedaje y servicio para nuestros clientes, siendo capaces de satisfacer las expectativas más exigentes del mercado.

3. Visión

Ofrecer servicios de hostelería y eficiente para nuestros clientes, colaboradores y para la sociedad en general, que el cliente se sienta cómodo, tranquilo y engréido logrando así cumplir con sus expectativas.

4. Objetivos

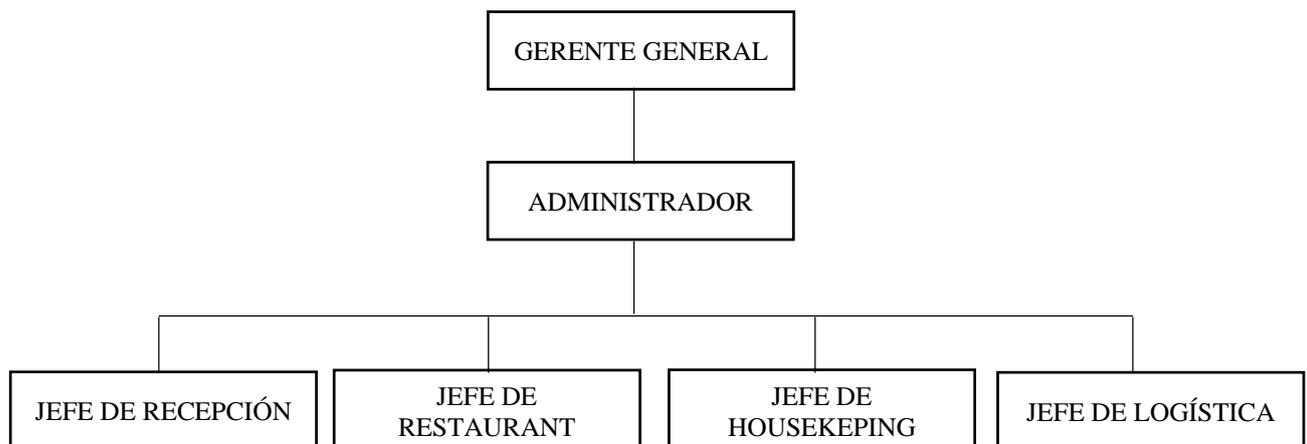
- ❖ Brindar un servicio de calidad con la finalidad de obtener fidelidad del cliente.
- ❖ Mantener el liderazgo de la industria Turística.
- ❖ Impulsar y fomentar las acciones de promoción de la industria turística hacia el desarrollo de la región.
- ❖ Fomentar el trabajo en equipo con otras asociaciones y organizaciones afines para lograr objetivos comunes.

- ❖ Creación de una imagen positiva y el mantenimiento de una marca comercial fuerte. Aumento de los canales y formas para la promoción, participación activa en los eventos, en ferias y exposiciones de la región.

5. Servicios

La empresa brinda los servicios de alojamiento, restaurant, bar, lavandería, el cambio de monedas, instalaciones para los huéspedes que vienen con movilidad, servicio de auditorios, ingresos a los baños termales de monterrey y servicio a la habitación.

Organigrama de la empresa “Real Hotel Huascaran”



5.1.Descripción de funciones

Gerente

- Licenciado en administración
- Capacitado en el cargo

Funciones

- Planificar las estrategias para el cumplimiento de los objetivos.
- Cumplir con los derechos de los colaboradores

Administrador

- Licenciado en administración y Turismo

Funciones

- Motivar a los colaboradores para el mejor desempeño.
- Encargado de los temas operativos
- Realiza estrategias para fidelizar a los clientes

Jefe de recepción

- Estudios técnicos o universitarios en turismo y/o hotelería.

Funciones

- Atención al cliente
- Emisión de facturas y boletas
- Ingreso al sistema de los ingresos de alojamiento
- Conocimiento de las habitaciones

Jefe de restaurant

- Con secundaria completa
- Cursos en comedor, bar y servicio al cliente

Funciones

- Servicio al cliente
- Tomar pedidos al cliente
- Realizar los cobros de los pedidos
- Recoger la mesa
- Realizar el room servis

Jefe de housekeeping

- Estudios técnicos en hotelería

Funciones

- Supervisión de las habitaciones
- Coordinación con recepción y lavandería
- Supervisión de los cuarteros

Jefe de logística

- Estudios técnico o universitarios en logística

Funciones

- Encargado de los requerimiento de cada área
- Control de los inventarios
- Convenios con los proveedores

Análisis FODA de la empresa “Real Hotel Huascaran”

ANÁLISIS FODA	
Fortalezas	Debilidades
<p>F1. Buena ubicación</p> <p>F2. Personal capacitado</p> <p>F3. Amplia playa de estacionamiento</p> <p>F4. Plus para los ingresos a Monterrey (Baños termales).</p>	<p>D1. Falta de mantenimiento de algunas áreas.</p> <p>D2. Poca inversión en la infraestructura.</p> <p>D3. Poca publicidad</p> <p>D.4 Falta de control en los inventarios.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1. Zona turística y gastronómica</p> <p>O2. Posicionamiento del hotel a nivel nacional</p> <p>O3. Alianzas estratégicas</p> <p>O4. Aumento de la actividad económica.</p>	<p>A1. La pandemia</p> <p>A2. Incremento de la competencia</p> <p>A3. Que nuestro segmento cambie de ruta o lugar de visita.</p> <p>A4. La competencia puede bajar los precios.</p>

Indicadores de la gestión para la empresa “Real Hotel Huascarán”

Indicadores	Evaluación de indicadores
Nivel de ventas	Está en una etapa intermedio por los desafíos en el mercado y por áreas internas por mejorar
Participación en el mercado	El real hotel se encuentra operando en la ciudad de Huaraz desde 1995.
Satisfacción del cliente	Falta de capacitación hacia los colaboradores
Posicionamiento en el mercado	Tiene mucha participación en el mercado por ser uno de los hoteles más grandes de la ciudad, pero las nuevas tendencias así como las áreas internas por mejorar ponen en peligro su ventaja competitiva.

Problemas identificados para la empresa “Real Hotel Huascarán”

Problemas	Descripción	Surgimiento del problema
Nivel de ventas	No se identifica el promedio de servicio que se vende.	No planifica la situación actual de la empresa.
Participación en el mercado	Tiene buena acogida, pero por los problemas internos que pasa están perdiendo clientes	No existe una motivación a los colaboradores y eso influye mucho en el servicio que brindan
Satisfacción en el mercado	Poca satisfacción de los clientes	Falta de identificación en las necesidades de capacitación hacia los colaboradores
Posicionamiento frente a la competencia	Falta de liderazgo y un plan de mejora	No contar con una buena planificación de mejora y no motivar y capacitar al colaborador.

Establecer soluciones para la empresa “Real Hotel Huascarán”

Indicadores	Problemas	Establecer acciones
Nivel de ventas	No se identifica el promedio de servicio que se vende	Mejorar con los procesos teniendo un mejor control de ella, cumpliendo con los estándares de servicio
Participación en el mercado	Tiene buena acogida, pero por los problemas internos que pasa están perdiendo clientes	Realizar capacitación a los colaboradores de acuerdo a las necesidades y falencias.
Satisfacción del cliente	Poca satisfacción de los clientes	Implementar la capacitación y generar un clima laboral adecuado para el cumplimiento de sus funciones de la manera adecuada.
Posicionamiento frente a la competencia	Falta de liderazgo y un plan de mejora	No deben de tener miedo a realizar nuevos cambios e implementar estrategias y convenios para poder diferenciarse de la competencia

Recursos para la implementación de las estrategias para la empresa “Real Hotel Huascanan”

N	Estrategias	Dificultades	Plazo	Impacto	Priorización
1	Implementar los sistemas de control hotelero	Desconocimiento del control para el mejoramiento de sus funciones	6 meses	Mejor manejo de funciones y clientes satisfechos	Mejorar el control
2	Capacitación continua	No existe un clima laboral favorable y eso impide el cumplimiento de sus funciones	6 meses	Cumplimiento de los objetivos y cumplimiento de las expectativas de los clientes	Cliente satisfecho
3	Realizar estudios de mercado para poder abarcar más segmentos	Desconociendo de nuevos mercados	6 meses	Conseguir nuevos segmento e ingreso para la empresa	Mantener el servicio de calidad
4	Mejorar el liderazgo del gerente e involucrar a los colaboradores en las actualizaciones	Desconocimiento de como involucrar a los colaboradores y darles seguridad de poder tomar decisiones en la empresa	6 meses	Tener el personal motivado e identificado con la empresa	Tener colaboradores motivados para el mejor desempeño de sus funciones

Anexo B Directorio de la empresa.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/ RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	BUSTOS ZARZOSA MAXILMILIANO	HOTEL	JR. SAN CRISTOBAL N° 1011ZONA COMERCIAL
2	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITA	HOSPEDAJE	JIRÓN 28 DE JULIO NRO. 634 A
3	INMOBILIARIA SANTA ADELA SA.	HOTEL	AVENIDA RAYMONDI NRO. 903
4	VALENTIN APARICIO TEODORO LUCAS	HOSTAL	AVENIDA 27 DE NOVIEMBRE MZA.20 LOTE 3-N
5	HUERTADO DIAZ JAVIER ADOLFO	HOSPEDAJE	AVENIDA LAS AMERICAS 106
6	SERVICIOS MULTIPLES GOMEZ E.R.L.	HOSPEDAJE	JIRÓN FRANCISCO BOLOGNESI S/NMZ 3-20
7	MALLQUI GUZMAN LUZ ANTONIA	HOSPEDAJE	JIRÓN LLIUYAC TACAYCHIN NRO. 210
8	IRATO DE MORALES MARIA ALEJANDRINA	ALOJAMIENTO	ALAMEDA PARQUE GUARDIA CIVIL NRO 928
9	TICONA MONTES MARCOS ANTONIO	HOSPEDAJE	AVENIDA AGUSTIN GAMARRA NRO. 640 2DO PISO
10	LOPEZ VALENZUELA VIDAL	HOSPEDAJE	PASAJE SAN MARTIN NRO 466
11	HOTEL VALENCIA E.R.L	HOTEL	JIRÓN AGUSTIN LARREA Y LAREDO NRO. 689
12	HOTEL LA JOYA SAC	HOTEL	JIRÓN SAN MARTIN N° 1187
13	FIGUEROA YURI YENNY TANIA	ALOJAMIENTO	JR. JUAN DE MORALES N°687 – 2DO PISO
14	SOTO TRUJILLO ULДАРICO	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 346
15	INVERSIONES AMERICA S.A.C	HOTEL	AV. LUZURIAGA N° 479 – 2DO PISO
16	VALENZUELA AGUIRRE LORENZA MARINA	HOSPEDAJE	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 262
17	MENDOZA BRAVO DARIA CRISANTA	HOSPEDAJE	JR. SIMON BOLIVAR N° 540 2DO PISO
18	PAJUELO SAAVEDRA FELIX FERNANDO	HOSPEDAJE	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 556
19	GUERRA GUTIERREZ REBECA	HOSPEDAJE	JR. CARAZ N° 269 – 2DO PISO
20	HUAYLLACAYAN ALCANTARA PAMELA MERCEDES	HOSPEDAJE	JR. SORIANO INFANTE N° 1165

21	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES BLAS E.R.L	ALOJAMIENTO	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N° 385
22	CAMONES MELGAREJO YOLANDA DINA	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 319
23	SOCIEDAD PERUANA AMERICANA S.R.L	HOTELERIA	OLLE JULIO AEGUEDAS N° 1242
24	GUZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	PJ. CHURUP MZ. UNICA LT.22
25	MINA AZUL SERVICIO GENERALES S.R.L	HOTEL	JR. CARAZ N° 481 – 2DO PISO
26	GUTZMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	AV. RAYMONDY N° 907 - CONO ALUVIANICO
27	PRUDENCIO BARRETO NOEMI FELICITAS	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 418 – ZONA COMERCIAL
28	ALPA –K E.I.R.L	HOSPEDAJE	PARQUE GINEBRA MZ UNICA LT. 30 –B - ZONA COMERCIAL
29	BETETA VELA MARIA ANTONETA	HOSPEDAJE	JR. HUASCAR N° 615 - MZ G - CHALLWA
30	BARRIOS RUIZ EDUARDO MARTIN	HOTEL	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO ARNAO
31	ROSAS TORRES HILDA DARIA	HOSPEDAJE	JR. CAJAMARCA N° 361 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALUVIONICO
32	EVARISTO BARTOLOME MARIO FELISION	HOSPEDAJE	PJE JOSE DE LA MAR N° 444 – 2DO PISO Y 3ER PISO - HUARUPAMAPA
33	EMPRESA HOTELERA VALENCIA II EIRL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 480 - HUARUPAMPA
34	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
35	CACHA FLORES BENJAMIN BALBINO	HOSPEDAJE	JR. SAN CRISTOBAL - PJE NN 08 N° 230 - CONO ALUVIONICO
36	TRANSPORTE HINOSTROZA E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 123 MZ. 179 LT. 16 - VILLON ALTO
37	GUZTMAN DE LA CRUZ FLORMIDA HORTENCIA	HOSPEDAJE	JR. HUALCAN N° 242 - 3ER Y 4TO PISO - CONO ALIVIONICO
38	REAL HOTEL HUASCARAN	HOTEL	AV.CENTENARIO CDRA 10 S/N INDEPENDENCIA
39	HILARIO GARCIA JUAN DE SAHAGUN	ALOJAMIENTO	PRL. CARAZ N° 1013 – CONO ALVIONICO
40	HOSTAL PARAISO AZUL S.A.C	HOSTAL	AV. LUZURIAGA N° 482 2DO PISO - ZONA COMERCIAL

41	MULTISERVICIOS KIM & JR.S.A.C	HOSTAL	JR. LAS TRINITARIAS N° 272 - 1ER Y 2DO PISO - BILLON ALTO
41	MORAN PAUCAR NELYDA LINDA	ALOJAMIENTO	PJE. MARISCAL ANDRES AVELINO CACRES N° 163 - MZ.B LT .03 - 1ER Y 2DO PISO - ROSAS PAMPA
42	LA CASA DE AZARELA E.R.L	ALOJAMIENTO	JR. JULIO ARGUEDAS N° 1263 - 2DO PISO Y 3ER PISO - SOLEDAD BAJA
43	RIMAC MELGAREJO OLINDA MARTHA	HOSPEDAJE	PROL. ALBERTO GRIDILLAN N° 408 - ROSA PAMPA
44	SERVICIOS GENERALES JHYRE E.I.R.L	HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N°600 - ZONA COMERCIAL
45	CORPORACIÓN EL RAPIDO E.I.R.L	HOSTAL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 321 - HUARUPAMPA
46	ROSARIO DE LA CRUZ VENCESLAO VITALIANO	HOSPEDAJE	AV. ANTONIO RAYMOINDI N° 510 2DO Y 3ER PISO - ZONA COMERCIAL
47	CABELLO DURAND LEONCIO N° 1020 HUARUPAMPA	HOSPEDAJE	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 1020 HUARUPAMPA
48	MONKEYWASI HOSPEDAJE EIRL	HOSPEDAJE ALOJAMIENTO	JR. AGUSTIN MEJIA N° 797
49	CCRUZ LAZARO JORGE PATRICIO	ALOJAMIENTO	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 1646 PARQUE LOS INCAS
50	TARAZONA CADILLO HENRY ROLANDO	ALOJAMIENTO	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 845 ZONA COMERCIAL
51	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERIA	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
52	LINO CASTILLO CESAR LEONEL	ALOJAMIENTO	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 138 ZONA COMERCIAL
53	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR. HUALCAN N° 252 2DO Y 3ER PISO
54	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR. LUCAR Y TORRE N° 416
55	BARRETO GUISSANO ANA MARIA	HOSTAL	JR. 28 DE JULIO N° 634
56	NEGOCIOS COLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR. JOSÉ DE SUCRE N° 1044
57	MENDOZA RAMOS ALEJANDRO	HOTELERIA	JR. DIEGO FERRER N° 461
58	ROMERO RAMIREZ GUADALUPE TEOFILA	HOSPEDAJE	AV. LAS AMERICAS N° 378 2DO Y 3ER PISO SAN FRANCISCO
59	DIVERINVER EIRL	HOSPEDAJE	PSJ ANTONIO ALBA BARRENECHEA N° 462 - B
60	HOSTAL SHUMAQ EIRL	HOSTAL	JR. TRINITARIAS N° 272

61	PAUCAR BERNUY ELIAS ISAIAS	HOSPEDAJE	JR. SIMÓN BOLIVAR N° 543 2DO PISO
62	ROSS GALY E.I.R.L	HOSPEDAJE	JR. ALEJANDRO M. VILLA NUEVA N° 1467
63	HINOSTROZA MILLA HUMBERTO RAYMUNDO	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO DE CORTO PLAZO	PSJE NN 216 N° 134
64	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES DEL CENTRO LTDA	RESTAURANTE HOTEL	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 690
65	HOSTAL CESAR SRL	HOSTAL	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 756
66	CORPORACIÓN JAIMAR SRL	HOSTAL/RESTAURANTE	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 820
67	GONZALES RAMIREZ AMELIA ESMERALDA	HOSPEDAJE	JR. GABINO URIBE N° 633 BELEN
68	CORDOVA BARRETO EZEQUEL ELIAS	HOSPEDAJE	JR. MANUEL VILLARAN LOLI N° 476
69	HOTEL CUNA DE ORO SAC.	HOTEL	PSJ. JULIAN DE MORALES MZ 20 LT. 41 DEL 2DO PISO AL 5TO PISO
70	MENDOZA DE DIAS NELLY ALEJANDRINA	CASA ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 850
71	RECREO TROPICAL LA COLINA SRL	HOTEL	JR. JUAN BAUTISTA N° 827 2DO PISO
72	RODRIGUEZ FLORES MIRLA MILADY	ALOJAMIENTO	JR. RAMIREZ LUNA N° 610 1ER Y 2DO PISO
73	ORTIZ GABINO ANTONIO AGUSTIN	ALOJAMIENTO	AV. ANTONI RAYMONDY N° 407 1ER Y 2DO PISO
74	ALEJO ALEJO RAUL LORENZO	HOTEL	CALLE SEBASTEAN BEAS N° 837 2DO 3ER 4 TO PISO
75	LAS TEJAS HOTEL PERU EIRL	HOTEL	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 328
76	INVERSIONES TURISTICAS "LA BRASA RED EIRL"	RESTAURANTE /HOTEL	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 915 DEL 1RO AL 5TO PISO
77	VICTOR LUCIO CORREA VARGAS	HOTEL /RESTAURANT	CARRETERA HUARAZ PATIVILCA S/N KM 1.7
78	VERDE SANCHEZ EDITH	HOSTAL	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 533.
79	GRUPO JAMRO'S.S...A.C	HOSPEDAJE	PSJE.SAN MARTIN N° 484
80	BARRON DE MEZA, BAUDILIA	ALOJAMIENTO	JR. LUCAR Y TORRE N° 538 – 2DO Y 3ER PISO
81	INVERSIONES HOTELERA Y TURISMO S.A.C	HOSPEDAJE	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 407 2DO PISO

82	SERVICIO MULTIPLES GOMEZ E.I.R.L	ALOJAMIENTO	PJ. JULIAN DE MORALES N° 321 HUARUPAMPA
83	TRANSPORTE Y TURISMO EL VALLE E.I.R.L	ALOJAMIENTO	JR. 28 DE JULIO N° 455 2DO Y 3ER PISO HUARUPAMPA
84	HOTEL CHAVIN SEÑORIAL	HOTEL	JR. SAN MARTIN N° 873 ZONA COMERCIAL
85	LOPEZ LAZARO ISABEL	HOSPEDAJE	JR. MARISCAL CACERES N° 353 – 2DO PISO HUARUPAMPA
86	KAQUI GOMEZ DANY NELVIN	HOSPEDAJE	PJ. NN 16 (BOLOGNESI) S/N MZ: 30 LT: 25 HUARUPAMPA
87	FIGUEROA MORALES MARIA ELENA	CASA ALOJAMIENTO	AV. CONFRAT. INTR. OESTE (PJ. NN13)N 122-INT.B- MZ: C34 LT.14
88	GAMARRA SALAZARHUGO RAUL	HOSPEDAJE	PJ. NN 06 MZ C-28 LT: 13 – 1°, 2° Y 3° PISO HUARUPAMPA
89	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO SUIZAPERUANA S.R.L.	HOTEL	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N° 843 BELEN
90	PAUCAR PEREZ GERARDO BENJAMIN	HOSTAL	JR. JULIAN DE MORALES N° 543 ZONA COMERCIAL
91	WU YUHUA	HOTEL CHIFA	AV. CONFR INTERN OEST N° 586 – 1° AL 5° PISO ZONA COMERCIO
92	HOTEL EL RUBI S.A.C	HOSPEDAJE	AV. TORIBIO LUZURIAGA N° 550 - 1 AL 5° PISO
93	VERDE SANCHEZ ELIZABETH	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	PSJ. BOLOGNESI N° 350 - HUARUPAMPA
94	ONCOY LA ROSA ANA MARIA	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	JIRÓN SAN ANTONIO 1ER, 2DO Y 3ER PISO – MZ D LT. 01 - AVITENTEL
95	FIRST CLASS HUARAZ EIRL	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	JIRÓN JUAN BAUTISTA 2° PISO N° 847 ZONA COMERCIAL
96	LOPEZ PADILLA BERTHA	HOTELERÍA	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 662 HUARUPAMPA
97	POMA ROBLES DANTE ALEJANDRO	HOSTAL	JR HUALCAN N° 252 2DO PISO Y 3ER PISO
98	EMPRESA HOTELERA GOLDEN EIRL	HOSTAL	JR LUCAR Y TORRE N° 416
99	BARREO CUISANO ANA MARIA	HOSTAL	JR 28 DE JULIO N° 416
100	NEGOCIOS GOLPER EIRL	ALOJAMIENTO	JR JOSE DE SUCRE N° 1044
101	HOSPEDAJE BARCELONA S.R.L.	HOSPEDAJE	AV ANTONIO RAYMONDI N° 612-ZONA COMERCIAL

Nota. Relación del directorio de los establecimientos de hoteles, 2019. Fuente: Obtenido de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Anexo C Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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 los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hotel) en la ciudad de Huaraz, 2019” Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo.

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

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

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

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

7. Número de trabajadores.

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

8. Ingresos mensuales promedio

- a) Hasta S/ 52,500
- b) Más de S/52,500 hasta S/595,000
- c) Más de S/ 595,000

9. Constitución de la empresa.

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

10. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

11. Objetivos de la creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD.

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.

12. ¿De qué manera plantea las soluciones para los problemas en la organización?

- a) Determina soluciones
- b) Establece prioridades
- c) Elabora un plan operativo

13. ¿De qué manera implementa el plan de mejora en su empresa?

- a) Capacitación del personal
- b) Nuevas responsabilidades
- c) Nuevos planes
- d) Ninguna de las anteriores

14. ¿Usted de qué manera mide los resultados obtenidos durante el desarrollo en la empresa?

- a) Recopilación de datos por área
- b) Evaluación de los cambios de actividades
- c) La comparación de la situación pasada con el presente
- d) Ninguna de las anteriores

15. ¿De qué manera verifica el rendimiento de las labores del colaborador?

- a) Mediante la evaluación
- b) Mediante la observación
- c) Logros obtenidos

16. ¿Qué factores cree usted que generan una buena calidad en el servicio?

- a) Atención al cliente
- b) Trabajo en equipo
- c) Instalación apropiada
- d) Precios

III. REFERENTE AL TRABAJO EN EQUIPO

17. ¿Usted de qué manera mide el trabajo en equipo?

- a) Logros de la empresa
- b) Buen desempeño

18. ¿usted de qué manera fomenta la comunicación en su empresa?

- a) Trabajo en equipo
- b) Capacitaciones
- c) Incentivos

19. ¿De qué manera sus colaboradores demuestran compañerismo en su empresa?

- a) Comprensión
- b) Apoyo
- c) Empatía

20. ¿Fomentando el trabajo en equipo cuales son los logros empresariales?

- a) Mayor productividad
- b) Obtención de prestigio empresarial
- c) Mayor ingreso

21. ¿Cómo demuestran sus colaboradores que su trabajo se desarrolla coordinadamente?

- a) Entrega de trabajo a tiempo
- b) Trabajo bien realizado

22. ¿De qué manera sus colaboradores demuestran lealtad hacia su empresa?

- a) Involucrándose con sus funciones
- b) Demostrando interés en los logros
- c) No relacionándose con otras empresas del mismo rubro

23. ¿De qué manera brinda confianza a sus colaboradores para tomar decisiones?

- a) Respetando sus decisiones
- b) Dándoles potestad en las decisiones importantes
- c) Brindando seguridad

Anexo D Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Trabajo en equipo)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTEL) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019** y es dirigido por Benites Franco Jessica Pamela; estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras sobre la gestión de calidad y el trabajo en equipo en los hoteles y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios sociales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211141052@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo E Alfa de crombach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	81	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	81	100,0

A la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

Anexo G Similitud Turnitin

