



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN
EN EL HOSPEDAJE MARGARETH E.I.R.L. DE LA PROVINCIA
DE SULLANA, AÑO 2019**

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

AUTORA

**SAAVEDRA HERRERA, SARA LOURDES
ORCID: 0000-0001-8812-454X**

ASESOR

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ
2021**

Equipo de trabajo

AUTORA:

Saavedra Herrera, Sara Lourdes
ORCID: 0000-0001-8812-454X
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado, Sullana,
Perú

ASESOR:

Ramos Rosas, Carlos David
ORCID: 0000-0002-5868-2441
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Sullana,
Perú

JURADO:

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID ID: 0000-0003-2177-5676
Salinas Gamboa, José German
ORCID ID: 0000-0002-8491-0751
Mino Asencio, María Isabel
ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Jurado evaluador y asesor

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Asesor

Agradecimiento

A Dios todo poderoso que es nuestra guía y luz que da fortaleza, es amor incondicional en todos los aspectos de nuestra vida.

A la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote que nos abrió las puertas para seguir una carrera universitaria y a los docentes que hacen todo lo posible para sacar profesionales de éxito para el engrandecimiento de nuestra provincia de Sullana.

Dedicatoria

A mis padres que siempre me apoyan
incondicionalmente para cumplir mis
metas.

Resumen

La investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019?, la investigación fue de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 25 preguntas cerradas, la muestra en la variable gestión de calidad es 68 clientes y 10 colaboradores para procesos de la organización. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 75% consideró que el hospedaje siempre tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, el 80% consideró que siempre está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, y concluyo que las herramientas de la gestión de calidad es flujograma ya que tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento; histograma porque tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes y los elementos de la organización es que tiene un organigrama que ayuda a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas.

Palabras claves: Gestión de calidad, micro y pequeña empresa, procesos de la organización.

Abstract

The general objective of the research was: To determine the main characteristics of quality management and the organizational process in the Margareth E.I.R.L. from the province of Sullana, year 2019; with which he answers the following question: What are your main characteristics of quality management and the organizational process in Margareth E.I.R.L. of the province of Sullana, year 2019?, the research was descriptive level, quantitative type, non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 25 closed questions, the sample in the quality management variable is 68 clients and 10 collaborators for the organization's processes. After analyzing the data obtained, it is found that 75% considered that the hosting always has a system that will allow the organization to plan, execute, verify and provide feedback on the hosting process, 80% considered that they always agree with the flexibility of the organization's division of work, and I conclude that the quality management tools are flow charts since it has a system that will allow the organization to plan, execute, verify and provide feedback on the hosting process; Histogram because it has a system to measure customer satisfaction and the elements of the organization is that it has an organization chart that helps to be clear about the structure, achieving the objectives and goals set.

Keywords: Quality management, micro and small business, organizational processes.

Índice general

Título.....	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de cuadros	xv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. <i>Variable gestión de calidad</i>	28

2.2.1. <i>Variable proceso de organización</i>	39
2.2. Bases teóricas	50
2.2.1. <i>Gestión de calidad</i>	50
2.2.1.1. Concepto de gestión de calidad.....	50
2.2.1.2. Herramientas de la gestión de calidad.	52
2.2.1.3. Principios de la gestión de calidad.....	56
2.2.2. <i>Proceso de organización</i>	59
2.2.2.1. Concepto de proceso de organización.....	59
2.2.2.2. Elementos de la organización.	62
2.2.2.3. Diseño de la estructura organizacional.	65
III. Hipótesis	68
IV. Metodología de la investigación	69
4.1. Diseño de la investigación.....	69
4.2. Población y muestra	70
4.3. Definición y operacionalización de las variables	75
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	78
4.5. Plan de análisis	79
4.6. Matriz de Consistencia	80
4.7. Principios éticos	81

V.	Resultados	83
5.1.	Resultado	83
5.2.	Análisis de resultados	108
VI.	Conclusiones	124
	Aspectos complementarios	126
	Recomendaciones	126
	Referencias Bibliográficas	149
	Anexos	157
1.	Cronograma.....	158
2.	Presupuesto	159
3.	Instrumento de la recolección de datos	160
4.	Análisis de confiabilidad.....	165
5.	Cuadro de resultados	168
6.	Libro de códigos	172
7.	Validación del instrumento	174
8.	Turnitin	189
9.	Consentimiento informado.....	190
10.	Evidencias	191

Índice de tablas

Tabla 1 El hospedaje tiene un sistema	83
Tabla 2 El personal le resuelve un problema	84
Tabla 3 El personal tiene una hoja de verificación	85
Tabla 4 La empresa tiene un sistema para evaluar	86
Tabla 5 La empresa tiene un sistema para medir la satisfacción	87
Tabla 6 La empresa realiza gráficos comparativos	88
Tabla 7 El propietario utiliza cuadros estadísticos	89
Tabla 8 La empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento	90
Tabla 9 El propietario mantiene liderazgo	91
Tabla 10 El personal recibe capacitaciones	92
Tabla 11 La gestión de calidad le permite aplicar los procesos	93
Tabla 12 El sistema de gestión de calidad	94
Tabla 13 El hospedaje da lugar a una mejora continua	95
Tabla 14 La empresa se basa en análisis de datos	96
Tabla 15 La empresa desarrolla alianzas estratégicas	97
Tabla 16 La empresa tiene un organigrama	98
Tabla 17 La competencia genera la creación de estrategias	99
Tabla 18 Los colaboradores tienen el perfil idóneo	100
Tabla 19 En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades	101
Tabla 20 La empresa brinda capacitación a su personal	102
Tabla 21 Está de acuerdo respecto a la flexibilidad	103

Tabla 22 Considera que mejorar el clima organizacional.....	104
Tabla 23 Tiene establecido en las funciones.....	105
Tabla 24 La empresa tiene comunicación organizacional	106
Tabla 25 Existe comunicación efectiva	107

Índice de figuras

Figura 1 El hospedaje tiene un sistema.....	83
Figura 2 El personal le resuelve un problema.....	84
Figura 3 El personal tiene una hoja de verificación.....	85
Figura 4 La empresa tiene un sistema para evaluar	86
Figura 5 La empresa tiene un sistema para medir la satisfacción.....	87
Figura 6 La empresa realiza gráficos comparativos	88
Figura 7 El propietario utiliza cuadros estadísticos	89
Figura 8 La empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento.....	90
Figura 9 El propietario mantiene liderazgo	91
Figura 10 El personal recibe capacitaciones.....	92
Figura 11 La gestión de calidad le permite aplicar los procesos	93
Figura 12 El sistema de gestión de calidad.....	94
Figura 13 El hospedaje da lugar a una mejora continua	95
Figura 14 La empresa se basa en análisis de datos	96
Figura 15 La empresa desarrolla alianzas estratégicas	97
Figura 16 La empresa tiene un organigrama.....	98
Figura 17 La competencia genera la creación de estrategias	99
Figura 18 Los colaboradores tienen el perfil idóneo	100
Figura 19 En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades.....	101
Figura 20 La empresa brinda capacitación a su personal	102

Figura 21 Está de acuerdo respecto a la flexibilidad	103
Figura 22 Considera que mejorar el clima organizacional	104
Figura 23 Tiene establecido en las funciones	105
Figura 24 La empresa tiene comunicación organizacional.....	106
Figura 25 Existe comunicación efectiva.....	107

Índice de cuadros

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación.....	70
Matriz 2: Matriz de operacionalización de variables	75
Matriz 3: Matriz de consistencia.....	80

I. Introducción

Actualmente, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), se proponen usar estrategias, métodos y medios para conseguir sus objetivos, y a la vez hacen todo lo posible para lograr una estabilidad financiera a corto y mediano plazo. Del mismo modo, podemos decir que las MYPES cumplen un papel muy importante en la producción de nuestro país, ya que generan grandes ingresos económicos y también generan empleo; pero, muchas de ellas no cuentan con los recursos necesarios para desarrollarse y lograr el éxito, dijo (Torriani, 2018).

Si bien es cierto que las MYPES, generan empleo y ayudan a que la economía peruana se desarrolle. A pesar de ello, la calidad de los empleos que genera es muy diversa. Muchas personas, especialmente las mujeres, con tal de tener un empleo, se encargan de trabajar en unidades económicas que no son muy productivas, y muchas veces no les pagan por sus servicios. En la actualidad, se puede ver que existen muchas microempresas, de las cuales, algunas solo se dedican a realizar actividades y ofrecer sus servicios para poder subsistir, mientras que otras ponen su vista más allá de la subsistencia y buscan avanzar y ser productivas, haciendo uso de la tecnología y estableciendo una estrecha relación con grandes empresas del sector formal. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el Perú existen dos millones trescientos treinta y dos mil doscientos dieciocho empresas, en donde el noventa y cinco por ciento pertenecen al sector de las MYPES. Y nuestro país logró ocupar el lugar número cincuenta y uno de ciento noventa economías en favor al amparo de los inversionistas minoritarios (Llenque, 2019).

Además, Ochoa (2018) indica que las empresas se desarrollan y tiene un avance competitivo y productivo, también necesitan de una política tributaria y laboral. Considerando que se encuentran en una economía globalizada, el objetivo de toda empresa u organización es conseguir comercio peruano de clase mundial con proyección internacional, teniendo en cuenta que el Perú es considerado como la 6ta economía con alto nivel de emprendimiento en el mundo, en el país, el noventa y nueve por ciento de las MYPE se encargan de brindar servicios, de fabricar productos, y de realizar acciones de comercio. Sin embargo, el porcentaje de MYPES que contribuyen a las ventas totales es de un veinte por ciento.

Asimismo, Pérez (2018) menciona que en la actualidad, la mitad de las MYPES son formales, sin embargo, existen causas por las cuales se está generando un alto nivel de informalidad en el sector. La informalidad, a parte del tema con los trámites, tiene que ver con que los empleados que trabajan en la fabricación de productos tienen una baja capacidad para producir, además que cuentan con poca entrada al financiamiento barato y muchas cosas más; razón por la cual se viene haciendo todo lo posible para acabar con esta situación y pueda haber un importante crecimiento en la formalización.

Sin embargo, en el mundo empresarial, se ve que existen pequeñas empresas o compañías que actúan individualmente y liderar los distintos sectores industriales y comerciales. A partir de ello, se puede decir que el crecimiento económico del país se lo debe en gran parte al incremento de las MYPES. La estabilidad económica se da principalmente por las compañías autónomas, además porque los nuevos empresarios cuentan con un buen asesoramiento y facilidades de financiación (Ortega, 2019).

También, Rodríguez (2018) menciona que, en el Perú, las MYPES, desarrollan muchas actividades, por ejemplo el cincuenta por ciento, se encargan de ofrecer servicios, el treinta y tres por ciento se dedican a comercializar, y el dieciséis por ciento realizan actividades relacionadas con la extracción y producción. Asimismo, dijo que al realizar estas actividades se obtienen grandes ingresos económicos.

Asimismo, la creación de centros que realizan actividades comerciales contribuye para darle firmeza a los lugares con gran riqueza comercial que actualmente solicitan exigentemente el trabajo de quien pueda ofrecerlo y producen grandes ganancias para todo negocio con deseos de desarrollarse. Hoy en día las MYPES, han ido avanzando constantemente, y a partir de ello, se ha generado más competitividad en el sector, por lo que las Micro y Pequeñas Empresas, se ven obligadas a ofrecer productos o servicios que satisfagan a los clientes, de lo contrario estos optarán por obtener productos en otras empresas. Se puede decir que los microempresarios, son un elemento fundamental para el avance de la economía peruana, ya que ellos tienen presencia en las principales variables que apoyan el crecimiento económico de un país (Tazza, 2018).

Y en cuanto a las necesidades potenciales que no se han expresado se conocen de antemano, la empresa fue más eficaz para responder a las necesidades individuales de los clientes. Pero la calidad no es solo un conjunto de tecnologías o métodos, también es una forma confiable de lograr una gestión eficaz en el corto y medio plazo y mejorar la eficiencia de la gestión en el mediano a largo plazo. Esta es también una mentalidad que debe transformarse en un cambio en el comportamiento de los empleados. Sin su integración, la mejora de la calidad mosto las características de los sistemas inanimados. Una de las principales formas de diferenciar los servicios de la empresa es proporcionar una calidad de servicio constante que sea superior a la

competencia. La esencia es cumplir o superar las expectativas de calidad del servicio en función de la experiencia y la publicidad pasadas de la empresa. Los consumidores eligen su proveedor de servicios, y una vez que reciben el servicio, lo comparan con sus expectativas; si su percepción de la calidad del servicio es menor a sus expectativas, los clientes perderán interés, y si los igualan o superan, estarán dispuestos al servicio nuevamente (Aballi, 2017).

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización es una decisión estratégica que implica cambios y beneficios destinados a mejorar continuamente el desempeño de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de todas las partes relevantes y demostrando la capacidad de la organización para cumplir con las regulaciones, los requisitos del cliente y las leyes aplicables. El sistema consta de un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer estrategias, metas de calidad y formas de lograr estas metas (norma ISO 9000: 2000). El control de calidad lleva a la organización al proceso de cumplir con los requisitos y objetivos de calidad, y toma el enfoque en el cliente, el liderazgo y la participación de los empleados como uno de los principios de calidad (Uribe, 2015).

Al adoptar un enfoque basado en procesos para desarrollar un modelo de gestión de la calidad, es posible interactuar entre las diferentes actividades de la empresa, facilitando así el control continuo de los procesos individuales y los vínculos entre ellos. Por lo tanto, si este método se utiliza en el sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de entender y cumplir los requisitos, es necesario considerar el proceso desde la perspectiva de agregar valor y obtener resultados del proceso. Rendimiento y efectividad del proceso, y con base en métricas objetivas y mejora continua del proceso (Uribe, 2015).

Por lo tanto, la gestión de la calidad del servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez más organizaciones intentan definirla, medirla y finalmente mejorarla. Por tanto, si cumplir con las expectativas del cliente es tan importante como lo dicho, es necesario obtener información suficiente sobre el cliente, incluyendo aspectos relacionados con sus necesidades y atributos establecidos para determinar el nivel de calidad alcanzado. La calidad, especialmente la calidad del servicio, se ha convertido en un requisito básico en la era actual para competir con organizaciones industriales y comerciales a escala global por su impacto en los resultados, ya sea a corto o largo plazo. A largo plazo, son muy activos con las empresas que participan en dichos programas. De esta manera, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico, y con el tiempo, aquellas organizaciones que intenten alcanzar este objetivo obtendrán ventajas distintivas y duraderas (Gonzalez, 2015)

La gestión de la calidad significa buscar siempre la mejora, y su objetivo claro es situar a la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia. Controlando adecuadamente el desempeño del proceso organizacional, se puede mejorar el posicionamiento estratégico dentro del departamento. Para aclarar esta garantía en las empresas consumidoras, existen sellos de calidad. El sistema de gestión de la calidad es una herramienta que ayuda a los empleadores a cumplir mejor con las regulaciones relacionadas con cada servicio o producto proporcionado. El público es consciente de las mejoras que conllevan los productos y / o servicios que consume, por lo que busca etiquetas de calidad para asegurar la gestión de calidad de la empresa (Liquidano, 2018).

El objetivo de la implantación y certificación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la empresa es obtener ventajas distintivas, contribuyendo así a entrar en el mercado donde sus clientes les exigen elegir proveedores. Los estándares de calidad están diseñados para

guiar a las empresas en la implementación de prácticas de calidad para garantizar que sus clientes sean capaces de cumplir con sus requisitos y expectativas. La implementación del SGC y su certificación han traído mejoras operativas y de reputación a la empresa, y han consumido recursos organizacionales que se espera sean razonables debido a la preferencia del cliente. Las prácticas de calidad tienen su origen en un plan integral de gestión de la calidad, la implementación del SGC (se han utilizado como guía los estándares de calidad principalmente ISO 9000) o el desarrollo natural de la empresa. Debido a que las empresas han aprobado o no la certificación, implementando prácticas de calidad, para que puedan resaltar fácilmente las principales diferencias entre ellas, para comprender la distancia operativa entre ellas, para ayudar a la mayoría de las empresas rezagadas a encontrar puentes para esto (Liquidano, 2018).

Los procesos comerciales bien pensados pueden reducir los costos operativos, hacer un mejor uso de los recursos y evitar operaciones adicionales innecesarias. También son fundamentales para mejorar la productividad y la calidad del servicio, hacer que los clientes estén más satisfechos y, por tanto, aumentar las ventas. Los procesos claros y las posibilidades de gestión brindan a la empresa la posibilidad de crecer en la productividad, y prepararse para brindar mejores servicios a los clientes, y enfrentar la fuerte competitividad que brinda el mercado (García, 2018).

La organización juega un papel vital en el éxito de cualquier gestión empresarial. La adecuada organización de la empresa proporciona métodos para realizar las tareas de manera correcta, reduciendo así los costos y evitando lentitud y duplicación de trabajo en la determinación de las responsabilidades de cada trabajador. Hasta cierto punto, esto también ayuda a hacer un mejor uso de los recursos y medios disponibles. También debe conocer el significado de cada puesto y si se requieren gastos innecesarios. Todo esto se hace en el marco de una empresa debidamente organizada. Una buena organización empresarial permite a la empresa utilizar los

recursos disponibles para lograr mejores resultados, reduciendo así los costos y acortando el tiempo de ejecución del proyecto. La buena comunicación tiene un lugar en la importancia de la organización empresarial. Debido a los diferentes niveles de gestión, los mensajes que pasan de un área a otra causarán caos, generando dificultades, incidentes o servicios de usuario catastróficos. En la mayoría de los casos, esto puede dar lugar a quejas de los clientes y reducir los negocios y los litigios (García, 2018).

Por lo tanto, las organizaciones se enfrentan a mercados altamente competitivos en los que deben conciliar la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de sus actividades. La estructura de los departamentos funcionales dificulta la orientación al cliente y la gestión de procesos trata a la organización como un sistema de procesos interconectado para mejorar conjuntamente la satisfacción del cliente. Requiere la visión alternativa tradicional como característica, y la estructura organizativa jerárquico-funcional como característica, lo que dificulta en gran medida la dirección de la organización frente a los usuarios. Es importante comprender que la organización es parte del entorno y que todas las actividades deben estar interconectadas para lograr un mejor desempeño y resultados más efectivos. El método de proceso es básico, ayuda a identificar problemas de forma rápida y sencilla, y la solución adecuada significa la capacidad de respuesta de la organización y la capacidad de adaptarse a los requisitos y cambios del entorno en el que opera. La eficiencia y efectividad de una organización reflejan su capacidad para producir una combinación de productos y / o servicios que satisfagan competitivamente las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos en su proceso (Saltos, 2018).

En la actualidad, un problema innegable es que las organizaciones deben estar inmersas en entornos y mercados altamente competitivos y globalizados, en estos entornos, cualquier

organización que quiera triunfar o al menos sobrevivir necesita conseguir buenos resultados empresariales. Para lograr estos objetivos, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos al mismo tiempo que las orienten en el logro de estos objetivos, lo que a su vez conlleva la necesidad de adoptar herramientas y métodos que les permitan configurar el sistema, administración. Por lo tanto, el sistema de gestión puede ayudar a la organización a establecer métodos, responsabilidades, recursos, actividades, etc., para que los gerentes puedan desarrollarse en la dirección de las metas establecidas (Lucas, 2016).

Las empresas que utilizan con éxito sus procesos para gestionar su negocio se centran básicamente en dos aspectos clave, a saber, determinar la propuesta de valor correcta para los clientes y garantizar que sus procesos operativos operen de forma eficaz para maximizar el valor entregado. El secreto de una gestión de procesos exitosa es tener una visión clara para respaldar los objetivos y productos comerciales clave que son importantes para los clientes. En lugar de basar los proyectos de mejora de procesos en un marco existente, es importante comprender las funciones necesarias para ofrecer los mejores resultados a los clientes y determinar el mejor marco para ellos. Una vez que la organización ha aclarado sus prioridades, objetivos y capacidades, puede determinar y mejorar los procesos y procedimientos operativos adecuados para lograr estos objetivos (Rodríguez, 2018).

La gestión de procesos representa una herramienta de gestión moderna que puede gestionar la organización y la gestión desde el enfoque del proceso y sus actividades. En este sentido, se basa en las principales acciones que se deben tomar cuando se busca generar valor y satisfacer las necesidades del cliente, y es utilizado por algunas empresas que buscan apoyar la gestión administrativa de manera ordenada. El sistema de gestión de procesos comienza con la evaluación de las necesidades de la empresa y se centra en las acciones que realiza la entidad para

crear valor para sus clientes. Luego de entender las actividades que generan valor, se continúa diseñando el diagrama de flujo, tomando la comercialización y el suministro directo como parte de las tareas operativas. Asimismo, identifica aquellos procesos estratégicos que se deben ejecutar desde la administración y los procesos de soporte que permiten la gestión de recursos para asegurar la continuidad de las operaciones de la organización. Como parte del sistema de gestión, incluida la mejora continua, la mejora debe centrarse en los procesos que crean valor para la empresa (Muñoz, 2018).

El entorno macro está formado por aquellas variables externas que pueden tener un impacto en el negocio a corto, medio o largo plazo. Se debe tener en cuenta para poder adoptar el enfoque correcto del informe final el análisis PESTEL permitirá determinar los factores externos que afectan a la empresa desde una perspectiva externa.

La Asociación de Hoteles del Perú (SHP) afirma que el recién promulgado Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos y Perú mejorará la calidad de los servicios hoteleros que brinda el país en beneficio de los turistas nacionales y extranjeros. Además, desde el punto de vista del tratado de libre comercio, se registrarán cambios en el comportamiento del servicio hotelero. En Perú, la categoría o calificación de estrellas correspondiente se determina con base en la infraestructura hotelera, mientras que en el extranjero se determina con base en el servicio. Somos muy diferentes. En SHP, nuestros hoteles son de tres, cuatro y cinco estrellas (Koechlin, 2017).

El número de hoteles de cuatro y cinco estrellas en Perú aumentó de 115 en 2011 a 157 en 2015, lo que significó un aumento del 36 por ciento durante el quinquenio mencionado anteriormente, mientras que el número de habitaciones durante este período aumentó en un 40 por ciento. Asimismo, el espacio para la realización de eventos se ha incrementado en

aproximadamente un 50 por ciento. Las actividades se generan no solo en el alquiler de la habitación, sino también en la noche de la habitación solicitada por el personal de la conferencia, que ocupan una parte importante de la factura del hotel. Tibisay Monsalve, gerente de la Asociación de Hoteles del Perú (SHP), dijo a T News que, si se eliminan las barreras burocráticas para retrasar nuevos proyectos, la cantidad de hoteles y la cantidad de lugares para eventos crecerá aún más para los hoteleros del país. Recordó que la mayoría de las estadías hoteleras en Lima estuvieron relacionadas con el departamento de empresa, lo que trajo importantes eventos (Tirado, 2016).

En comparación con el mismo período de 2017, cuando el impacto de los desastres naturales y la agitación política provocaron una desaceleración en el mercado, la industria hotelera peruana reanudó un crecimiento saludable de enero a abril de este año. Las mejores tasas de ocupación y precios de habitaciones lo demuestran. Según datos de STR Global, consultora visitada por sitios web de viajes, la tasa de ocupación hotelera en Perú ha aumentado durante 11 meses consecutivos, aumentando a una tasa del 68,9 por ciento en abril, con una variación interanual del + 8,8%. Además, las tasas de interés se han incrementado y el índice de ingresos por habitación disponible (RevPAR) ha alcanzado los US \$ 82, superior al promedio regional. Según el informe de la consultora, estas cadenas hoteleras desarrollarán 96 proyectos en China (81 hoteles de gama media y 15 hoteles de alta gama), solo superados por los países turísticos regionales: México (3.285) y Brasil (844). Perú ocupa el tercer lugar, superando a Argentina (45 proyectos hoteleros) (27 de gama media y 18 de gama alta), Chile (21 (11 de gama media y 10 de gama alta)) y Colombia (19 (9 de gama media y 10) Gama alta) (Lavado, 2019).

Esto conlleva necesariamente a la dotación de la infraestructura de apoyo correspondiente, pues es menester construir o mejorar instalaciones para parques, carreteras, manejo de desechos

sólidos, alcantarillado y sistema de agua potable. Se requiere entonces de planificar el desarrollo turístico, de modo tal que no haya carencia de este soporte básico de la industria hotelera. Dado que las instalaciones para parques, carreteras, gestión de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales y sistemas de agua potable deben construirse o mejorarse, esto conducirá inevitablemente a la provisión de la infraestructura de apoyo correspondiente. Por tanto, es necesario planificar el desarrollo de la industria turística para que no falte ese apoyo básico para la industria hotelera (Catacora, 2017).

Las empresas hoteleras reducirán sus inversiones y precios en Lima en los próximos años. Esta es una respuesta a la situación de sobreoferta en el mercado para los principales clientes del hotel de Lima y la contracción de la industria turística de la empresa debido a la desaceleración económica mundial. Esta situación pone en riesgo a los operadores de esta industria (especialmente los operadores independientes). Dada la situación de Lima, algunas provincias son atractivas para la inversión hotelera. Trujillo, Chiclayo, Arequipa y Piura son ciudades donde se involucran empresas. Es por ello que las empresas hoteleras apuestan por sus marcas tres estrellas en estos ámbitos. Sin embargo, para que los hoteles sigan desarrollándose en estas áreas, se debe implementar infraestructura para mejorar la conectividad (Mendoza, 2019).

Por otro lado, Vásquez (2019) señala en su Informe Nacional de Tecnología de la Producción que el PIB de enero a noviembre de 2017 aumentó un 2,38 por ciento, y en los últimos 12 meses (diciembre de 2016 a noviembre de 2017), el PIB aumentó un 2,47 por ciento. En noviembre de 2017, el sector del alojamiento y la restauración creció un 1,53 por ciento debido a los resultados positivos de los subsectores de alojamiento (2,72 por ciento) y restauración (1,33 por ciento). Los resultados de la sub-industria de restaurantes están relacionados con una mayor actividad en instituciones como alimentos criollos, sándwiches,

cafeterías, restaurantes de comida rápida, pollos y restaurantes. Asimismo, también se han incrementado los servicios de alimentación, catering y bebidas a concesionarios.

La industria del alojamiento y la restauración es una de las industrias favorecidas por la afluencia de turistas extranjeros y el crecimiento del turismo interno. Aunque la actividad se encuentra actualmente en una fase de desaceleración, a medida que la economía local y el mundo se enfrían, no ha dejado de crecer, e incluso su tasa de crecimiento del PIB se acelera. Según información del INEI a julio de 2015, la industria recomendada ha crecido un 3,82 por ciento anual, de la cual la subindustria de alojamiento y la subindustria de restauración han aumentado un 3,33 por ciento y 3,91 por ciento respectivamente. Los datos de julio mostraron que la tasa de crecimiento de las industrias antes mencionadas ha aumentado, de 2,11 por ciento en febrero de este año al 3,82 por ciento antes mencionado. Durante el mismo período, la tasa de expansión del segmento de restaurantes aumentó de 2.28 por ciento a 3.91 por ciento, mientras que la tasa de expansión del segmento de alojamiento aumentó de 1.01 por ciento a 3.33 por ciento (León, 2015).

En febrero de 2020, el índice nacional de precios al consumidor subió 0.12 por ciento, y la tasa de crecimiento de los seis sectores consumidores fue superior a la media nacional en bebidas alcohólicas y tabaco 1.39 por ciento, entretenimiento y cultura 0.33 por ciento, educación 0, 20 por ciento, alimentos y no- 0,15 por ciento para bebidas alcohólicas, 0,15 por ciento para salud y 0,14 por ciento para restaurantes y hoteles. Por el contrario, los precios de alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles cayeron un -0,24 por ciento, lo que afectó principalmente a la reducción de los precios domésticos de la electricidad en todas las ciudades, con una caída media del -0,9 por ciento. Se aplicó el nuevo esquema tarifario del 4 de febrero de 2020; pero, los alquileres de las principales viviendas aumentaron un 0,3 por ciento, los alquileres de propano de

los hogares aumentaron un 0,1%; al mismo tiempo, el gas natural de red utilizado para la vivienda disminuyó un -2,0 por ciento (Becerra, 2019).

El Perú se ha abierto a nuevos mercados a nivel internacional, el crecimiento económico de los últimos años y las características del sector han hecho del turismo una importante demanda de mano de obra en el país. Así lo confirma un estudio de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas y el Centro de Capacitación de la Industria del Turismo (CENFOTUR). El estudio señaló que, en China, la industria del turismo emplea aproximadamente a 1,11 millones de trabajadores y absorbe el 7% de la población económicamente activa (PEA) según el país. En comparación con otros sectores económicos, el empleo en la industria turística ha generado mayor vitalidad, durante el período 2010-2015 su tasa de crecimiento promedio anual fue del 1,7%, frente al promedio nacional del 1%. Por lo tanto, no solo beneficiando a quienes prestan servicios directamente a los turistas, sino también beneficiando a las empresas que brindan actividades afines y apoyan al sector, el turismo se convierte en un potencial empleador y generador de nuevos empleos, afirmó (Burns, 2019).

En comparación con 2016, el número de empleados en la industria hotelera y de catering (7,2 por ciento), comercio (4,9 por ciento), transporte y comunicaciones (3,8 por ciento) y otros servicios (3,4 por ciento) en 2017 aumentó en la industria manufacturera (0,6 por ciento); si bien la agricultura, pesca y minería, educación y construcción cayeron -0.6 por ciento, -1.2 por ciento y -4.0 por ciento, respectivamente, también destacó el crecimiento de los siguientes sectores, como es construcción e inmobiliario, así como arrendamiento, todos con la tasa de crecimiento anual es 4.1 por ciento (en cada caso), 3.5 por ciento para hoteles y restaurantes, 2.6 por ciento para gestión pública, 2.3 por ciento para transporte y comunicaciones, 1.8 por ciento para minería; tasas negativas para manufactura (-0.3 por ciento) (García, 2019).

Además, la proporción de asalariados con contrato remunerado es la más alta, la administración pública, programas de defensa y seguridad (100,0 por ciento), educación (93,9 por ciento), inmobiliario y arrendamiento (82,3 por ciento) y otros servicios (70,3 por ciento). Por otro lado, las industrias de menores ingresos que se pagan por contrato son los hoteles y restaurantes (24,4 por ciento), agricultura, pesca y minería (26,6 por ciento) y construcción (27,5 por ciento) (García, 2019).

La mayoría de las empresas de las sucursales de restaurantes y hoteles se caracterizan por tener entre 10 y 49 trabajadores (84,3 por ciento), y estas empresas emplean algo más de un tercio del total de empleados de la sucursal (37,4 por ciento). Por otro lado, las empresas de esta rama son relativamente jóvenes, con una edad media de 9,6 años, mientras que la edad media de registro en la rama económica es de 14,1 años. Del mismo modo, 39 de cada 100 empresas de sucursales de restaurantes y hoteles llevan menos de 5 años cotizadas. Según datos de la Encuesta Nacional de Salarios de diciembre de 2017, las sucursales hoteleras se dedican principalmente a trabajos masculinos (73,6 por ciento). A nivel de responsabilidad profesional universitaria profesional técnico, la tasa de participación femenina es la más alta con un 30,7 por ciento (Villasante, 2018).

Las actividades de restauración y hotelería se caracterizan por el empleo de mano de obra joven. Por tanto, aproximadamente 46 de cada 100 trabajadores tienen entre 18 y 29 años, valor muy inferior en todas las actividades económicas (32 de cada 100 trabajadores). Al igual que las ramas económicas, en las ramas hoteleras la mayoría de los trabajadores han trabajado en la empresa menos de un año (32,9 por ciento); en este grupo, los trabajadores más representativos son los de 18 a 29 años (69,0 por ciento). En el otro extremo, los trabajadores con diez años o más en la empresa representan solo el 7,3 por ciento de la población activa total (Villasante, 2018).

Cada dos tercios de los operadores hoteleros (63 por ciento) cree que la adopción de nuevas tecnologías de movilidad y conectividad en sus instalaciones es una prioridad absoluta. El resultado es un aumento en la implementación de tecnología móvil (33 por ciento de los hoteles), internet de las cosas (20 por ciento) y tecnología de conectividad interior (10 por ciento). Este último incluye servicios como televisores inteligentes, gestión automática de iluminación o cargadores de teléfonos inalámbricos. Otro 5 por ciento del trabajo implica la integración de realidad virtual, inteligencia artificial y sistemas de reconocimiento facial y de voz (Scialom, 2017).

Los hoteles de Perú han comenzado a incrementar la inversión en tecnología e innovaciones en seguridad de usuarios y control de acceso, principalmente en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas, el Perú se mantiene al día en tecnología e innovación en seguridad y control. Muchos hoteles están cambiando sus sistemas de acceso de banda magnética por dispositivos de detección. La tecnología de teléfonos inteligentes y aplicaciones no puede escapar del hotel, y debido a esta inversión en el hotel, la inversión en cerraduras inteligentes en Perú y la inversión en alta seguridad en el hotel superará los USD 3,3 millones entre 2017 y 2021 (Scialom, 2017).

Además, la nueva herramienta mejora la experiencia de las empresas de alojamiento de muchas formas, desde llaves electrónicas hasta aplicaciones que realizan reservas directamente con el hotel a través del motor de reservas, y la recogida de datos sobre las preferencias de cada cliente, entre otras cosas. La tecnología hotelera actual sigue la tendencia de brindar a los huéspedes una experiencia única y optimizar el proceso de recepción diario. Por lo tanto, las plataformas basadas en internet, el almacenamiento y las aplicaciones en la nube o el diseño receptivo de sitios web para usuarios móviles son innovaciones contemporáneas. Además, los

servicios técnicos en las habitaciones ya son reales y ya se han realizado en algunos hoteles de lujo. Sin embargo, todas estas tecnologías se utilizaron próximamente en todas las empresas del sector hotelero. Bueno, los robots, los dispositivos utilizados con cámaras controladas por internet, la computación en la nube integral y la proliferación de sistemas basados en internet reducirán los precios de acceso e implementación en la industria hotelera (Guevara, 2019).

En Perú, el 77 por ciento de los hoteles y complejos turísticos encuestados a nivel mundial están expandiendo sus capacidades de conexión Wi-Fi para que sus empleados puedan usar computadoras móviles e interactuar con los huéspedes, expandir los servicios de ubicación y brindar acceso inalámbrico confiable, con el 66 por ciento de los huéspedes. Se dice que el uso de tecnología avanzada por parte de los empleados traerá una mejor experiencia, mientras que el 68 por ciento de los huéspedes prefieren usar teléfonos inteligentes para acelerar los procedimientos de check-in; al final, el 74 por ciento de los huéspedes prefieren hoteles con mensajes personalizados y descuentos, mientras que algunos el 75 por ciento de los huéspedes están dispuestos a compartir información personal como sexo, edad y dirección de correo electrónico a cambio de promociones personalizadas, cupones, servicios prioritarios o puntos de lealtad (Pittaluga, 2017).

La sostenibilidad de la hostelería pasa por construir una infraestructura más sana y eficaz para reducir el impacto en el medio ambiente y asumir la responsabilidad social. Tiene como objetivo crear una cultura de uso eficiente de la energía y protección del medio ambiente, y cambiar la forma en que opera el hotel sin afectar la calidad de los servicios. A la hora de elegir el alojamiento, la propia agencia recomienda considerar múltiples aspectos del alojamiento ecológico, que eventualmente se distinguirán entre sí. Estas diferencias incluyen la armonía con el

medio ambiente, las energías renovables, la alimentación, la distancia a los grandes centros urbanos y la posibilidad de ocio (Baz, 2015).

Con una atención cada vez mayor al medio ambiente y su protección, la industria hotelera ofrece lugares innovadores para pasar sus vacaciones. Desde casas rurales en medio de parajes naturales de alta preocupación biológica, hasta hoteles que utilizan huesos de aceituna para calefacción. Si el objetivo final es el medio ambiente, todo sucederá. En muchos casos, los factores rurales se combinan con el interiorismo, la arquitectura y el respeto por el medio ambiente, y se denominan hoteles ecológicos y sostenibles. Este tipo de alojamiento tiene dos objetivos claros: por un lado, mantener y promover la biodiversidad y la cooperación ambiental en la zona residencial; por otro lado, hacer que los huéspedes se sientan cómodos (Flores, 2018).

En Piura, existen algunas instalaciones hoteleras, que incluyen estaciones de carga ecológicas para baterías de automóviles eléctricos. Utilizando lámparas de bajo consumo y tipo LED para reemplazar gradualmente las lámparas tradicionales, instalando equipos de compensación de potencia reactiva, controlando el consumo de energía a través de un sistema informático, utilizando un regulador de temperatura en la habitación, controlando la calidad del agua, instalando un sistema de iluminación de tarjetas automático en la habitación, brindando información sobre medidas de ahorro de energía a huéspedes y empleados. Por lo tanto, el doble acristalamiento se utiliza para puertas y ventanas exteriores, lo que significa que se puede ahorrar energía para el aire acondicionado. Sistema de desconexión automática del aire acondicionado al abrir puertas y ventanas en la terraza de la habitación. El equipo de producción de agua fría y caliente está controlado por un sistema informático, utilizando gas refrigerante para proteger la capa de ozono de acuerdo con la normativa vigente, sistema de descarga parcial para tanque de inodoro (Flores, 2018).

De acuerdo con la Ley N ° 27790 de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y la Ley de Fomento Turístico N ° 26961 del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, la Ley de Desarrollo de las Actividades Turísticas del MINCETUR, a nivel nacional a cargo de los asuntos turísticos, trata todas las actividades turísticas. El desarrollo normativo, fiscalización, gestión y administración de la empresa se encuentran dentro de su ámbito de competencia, y realizan la coordinación necesaria para el desarrollo de la actividad. El reglamento estipula la clasificación, calificaciones y supervisión de las operaciones hoteleras; también se ha establecido una autoridad competente en esta materia. Todos los lugares que presten servicios de restaurante deberán cumplir con las disposiciones de esta ley. Los establecimientos de alojamiento que presten servicios de restauración a sus huéspedes y al público a su vez estarán sujetos a esta normativa en lo que a prestación de servicios de restauración se refiere. En este caso, la categoría del restaurante es la misma que la categoría del alojamiento (Toledo, 2015).

El alojamiento que inicie la actividad deberá inscribirse en el Centro de Registro Único de Contribuyentes (RUC) mencionado en la Ley N ° 26935, "Ley para Simplificar los Procedimientos para la Obtención de Registros Administrativos y Autorización de la Industria para las Actividades" para complementar y modificar la normativa. Asimismo, deberán contar con permiso municipal de funcionamiento y cumplir con las demás normativas municipales correspondientes. El propietario del restaurante deberá, mediante declaración jurada, informar a la autoridad regional competente dentro de los treinta (30) días siguientes al inicio de sus actividades, que ha obtenido sus respectivas licencias comerciales municipales y cumple con la normativa relacionada con la operación del restaurante. Las condiciones para la prestación de

servicios de preparación de alimentos y bebidas de alta calidad según lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de este Reglamento (Toledo, 2015).

En cuanto al análisis de fuerza de Porter, mencionó que es un método analítico poderoso para estudiar estas oportunidades y amenazas. Para Porter, el nivel de competencia en una industria en particular depende del rol de cinco competitividades básicas, que en conjunto determinan la posibilidad de obtener mayores ingresos.

Según el representante del hospedaje Margareth E.I.R.L. en la provincia de Sullana, la industria hotelera en Sullana está creciendo cada año y existen enormes barreras a la exportación debido a la gran inversión en la compra de terrenos y la construcción de hoteles.

Poder de negociación del cliente (bajo). En este caso, el cliente tiene la capacidad de regatear, lo que de alguna manera limita la rentabilidad de la empresa hotelera, y la moderada sensibilidad al precio también limita el potencial de beneficio. Esto se debe, en primer lugar, a que el costo de cambiar a marcas de la competencia o productos alternativos es relativamente bajo para los clientes, en segundo lugar, a que la diferencia es pequeña (productos estandarizados) y, en tercer lugar, a que los compradores representan una parte importante de las ventas totales. Por otro lado, cabe mencionar que la demanda de dichos servicios es fuerte o creciente, por lo que se establece un mercado de vendedores y se transfiere el poder de negociación a los vendedores.

Poder de negociación del proveedor (bajo). Al analizar los principales tipos de proveedores hoteleros, estos enumeraron alimentos y cerveza como proveedores clave debido a la frecuencia del servicio y su impacto en las operaciones. En lo que respecta a los proveedores de alimentos, el poder de negociación es muy bajo porque hay muchos proveedores posibles ubicados en los mercados y supermercados de Sullana; además, no representan una parte relativamente grande de todas las compras. El proveedor de cerveza es un distribuidor Backus,

pudiendo también ser clasificado como distribuidor con bajo poder de negociación porque mantiene las mismas condiciones comerciales para la mayoría de los hoteles de la zona.

Amenaza de nuevos participantes (media). Un análisis de las barreras de entrada indica una amenaza moderada. El principal obstáculo es el requerimiento de capital para la construcción e instalación de servicios e infraestructura. El foco de apoyo para unirse es la falta de restricciones de tipo gubernamental o economías de escala.

Amenaza de productos alternativos (alta). Se definen algunas ubicaciones alternativas, que son los destinos turísticos más visitados por personas de diferentes lugares, y sus itinerarios y presupuestos son similares a los de Sullana. Según el perfil de veraneantes nacionales elaborado por Promperú, el principal destino alternativo que reúne las características anteriores es Lima, que incluye Chiclayo y Trujillo, Arequipa y Selva. La amenaza es alta porque los turistas pueden elegir cualquiera de estos destinos porque los precios y las características de los Hoteles en Sullana no crean una ventaja competitiva única.

Actualmente, en la industria hotelera, uno de los temas a mejorar es la gestión de la calidad del servicio, que se perfila como un elemento diferenciador que se puede utilizar para dar respuesta a la evolución de los requisitos y revisar las necesidades de los modelos de negocio. Por tanto, es necesario realizar una investigación en el ámbito del modelo de gestión de la calidad bajo el método EFQM, la investigación permite primero la autoevaluación y luego mejora la calidad del servicio del departamento bajo la premisa de entender la calidad del servicio. Se recomienda utilizarlo como filosofía de gestión para permitir que la industria hotelera de Sullana obtenga una ventaja competitiva (Tisnado, 2015).

La industria hotelera es considerada una parte importante de la cadena de valor de la actividad turística porque su infraestructura, capacidades y servicios la posicionan como un

destino de clase mundial. Por lo tanto, la gestión para brindar la calidad del servicio hotelero MYPE se ha convertido en uno de los elementos más relevantes para el desarrollo del turismo, es decir, al producir una calidad que satisfaga al viajero, se puede mejorar la sostenibilidad de la ciudad por el destino turístico. La atracción de personas de ascendencia nacional e internacional está aumentando (Monsalve, 2015).

Son muchas las charlas sobre el sistema de gestión de la calidad y los beneficios de su implementación en la organización. Sin embargo, aún es necesario comprender la visión del QMS del gerente o del propietario del hotel, además de su conocimiento del QMS, la ventaja competitiva que pueden obtener de él y el cambio cultural que se produce en QMS. El núcleo del sistema de gestión de la calidad y la importancia de acompañar a los clientes internos en este proceso. Con este conocimiento, puede evaluar si es factible implementar QMS en su empresa. Como todos se sabe, en este momento, los gerentes deben aprovechar la oportunidad de cambio y realizar un análisis en profundidad de la estructura, visión, misión, metas, ideas, recursos, mercados y proveedores de la empresa hotelera, y descartar todas las cosas obsoletas que carecen de valor y obstaculizan el desarrollo organizacional (Joubert, 2016).

La gestión de procesos trata a la organización como un sistema de procesos interconectado para mejorar conjuntamente la satisfacción del cliente. Proporciona una visión y herramientas que se pueden utilizar para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo, hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades del cliente. Es una organización horizontal más que vertical que agrega valor a los clientes, empleados y sociedad. Le interesa la forma de lograr la meta, no la meta en sí. Los gerentes de procesos entienden la organización como una serie de actividades que juntas ayudan a mejorar la satisfacción del cliente. Para que una organización pueda gestionar y operar

eficazmente de acuerdo con sus procesos, es necesario determinar sus actividades, la relación entre actividades y clasificar sus procesos (Ahumada, 2018).

La falta de un trabajo diario estricto, el uso insuficiente de métodos y herramientas para estandarizar y evaluar los procedimientos del servicio hotelero son algunos de los factores que inciden en la calidad de las instalaciones turísticas. En el hotel existe un manual que establece las reglas generales de los servicios prestados en la zona de alojamiento. En el proceso de adecuación no siempre se consideró la gestión acorde al proceso, lo que dificultó la ejecución exitosa, resultando en diferentes niveles de demanda; y calidad del servicio (Domínguez, 2019).

Hoy en día, los expertos en atención buscan que los clientes vuelvan a encontrar los servicios o productos brindados, necesitan fidelizarlos, porque el país tiene más turistas recientemente, lo que puede generar más oportunidades de empleo. También creciendo día a día, aparecen nuevos inversionistas y se enfrentan a la competencia, también deben estar orientados a la gestión de calidad, y tener un buen proceso de organización para que sus huéspedes estén satisfechos, estas microempresas también producen trabajo.

Parece que los servicios de hospedaje de hoy en día también se han convertido en una necesidad para inversionistas, turistas y empresarios que visitan países y lugares. Estas MYPES también juegan un papel importante en la economía porque su normal funcionamiento los hará locales prestigiosos. Las personas sanas tienen garantías en cuanto a los servicios que brindan, y de acuerdo a las condiciones de salud requeridas, también cuentan con instalaciones adecuadas y buenos servicios de atención para brindar ingresos tanto al propietario como al estado que paga los impuestos. Todos estos estudios se realizan en base a considerar todas estas necesidades, con el fin de comprender qué características de calidad tiene el alojamiento, y qué beneficios se

derivan de la aplicación de esta variable, y qué características tiene en cuanto al sistema organizativo, y los resultados obtenidos.

Por lo tanto, en la investigación se ha descrito las herramientas de la gestión de calidad que vienen aplicando en el Hospedaje, para mejorar la gestión de calidad y poder brindar un mejor servicio a los clientes, asimismo se identificó los principios de la gestión de calidad, el cual les permite aplicar en sus diferentes áreas, tanto en la forma como tratar con sus proveedores, a los clientes y sobre todo mantener un liderazgo adecuado al supervisar al personal, y la gestión empresarial.

En cuanto al proceso de organización en el Hospedaje Margareth E.I.R.L. describe las características de la implementación de la organización. Si el personal de la empresa está identificado en el alojamiento, estas características incluyen si comprenden la visión y misión de la empresa, si el trabajo está separado, si se realiza la coordinación, si la autoridad competente está involucrada en el trabajo, o siempre ha sido relevante para todo el personal, luego su horario de trabajo, si el contenido del plan se ha difundido a los trabajadores, si la organización quiere estar directamente relacionada con todos los trabajadores y la acomodación, puesto y cargo, mantenimiento del sistema organizativo y un buen clima laboral.

De igual forma, si los beneficios se obtienen a través de un buen proceso de gestión organizacional en el alojamiento para verificar si se establece una relación clara con todo el personal, se puede crear un ambiente donde las personas creativas tengan ganas de trabajar.

Los micro y pequeños empresarios o administradores que estén comprometidos con la industria del alojamiento deben dejar claro que el primer paso para ser competente es contar con la información necesaria sobre el tema del proceso de organización administrativa, lo que le permitirá competir con otras organizaciones dedicadas a expertos en la materia, porque

administrará su proceso organizacional de una manera bien estructurada para lograr sus metas u objetivos antes de desarrollar y capacitar cualquier producto producido, de modo que pueda escalar adecuadamente en cantidad y tiempo, y asignar recursos, lo que conducirá al éxito empresarial, el cual es económicamente rentable, cuentan con personal bien capacitado y eficiente, entienden el mercado al que se desenvuelven y son competentes, por ello, se considera la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019?, el objetivo general de esta investigación es: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

Y para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019; (b) Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019; (c) Describir los elementos de la organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019; (d) Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

Por lo tanto, la investigación se justifica teóricamente, porque se brindó información, definiciones, teorías de distintos autores, buscados en libros, bibliotecas virtuales, artículos, y otros, para la variable gestión de calidad y sus dimensiones dentro de los cuales están los herramientas y principios con sus respectivos indicadores, asimismo se estudió la variable proceso de organización, con la dimensión de los elementos y diseño estructural, los cuales sirvieron para llegar a la discusión con los resultados de la investigación.

Además, se justifica de forma práctica, ya que la investigación está brindando una solución respecto a la problemática que tiene el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, en lo que respecta a la gestión de calidad en la organización y el proceso de la organización, mediante el desarrollo de la encuesta, con el cual se llegó a la conclusión de los objetivos específicos.

También se justifica de forma metodológica, ya que aporta un cuestionario prediseñado que fue validado por tres expertos, y para la confiabilidad se utilizó el sistema SPSS versión 27, con la respectiva firma de un estadista, quien dio su viabilidad y conformidad para continuar con la investigación.

Esta investigación se justificó socialmente porque esta tesis se presenta como una herramienta de comunicación para dar a conocer a la sociedad la importancia que tiene la gestión de calidad y el proceso de organización de una empresa creando nuevos conocimientos para los futuros investigadores.

Se justifica institucionalmente porque esta tesis permitió a las empresas conocer la importancia de la gestión de calidad y el proceso de organización de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de Hospedaje del distrito de Sullana aportando conocimientos y ayudando al crecimiento empresarial de la provincia.

Se justifica en cuanto a lo profesional porque es muy importante a que gracias a esta tesis me permitirá optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH).

El motivo de la realización del presente trabajo de investigación es conocer las principales características de la gestión de calidad y el proceso administrativo de organización Hospedaje

Margareth EIRL. de la Provincia de Sullana, del distrito de Sullana, año 2019; brindándoles ayuda al momento de elaborar un adecuado plan de calidad, optimizando la calidad de atención al cliente, a procesos orientados hacia la buena atención, al buen trato a la mejora continua al liderazgo a estrategias y buena comunicación con proveedores para vender un buen servicio de calidad asimismo afianzando al gerente y personal del Hospedaje para que tomen en cuenta la distribución del trabajo elaborando un plan donde se establezcan estrategia para lograr sus objetivos y que se actualicen el manual de organización y funciones para dar buen servicio de alojamiento a los visitantes nacionales y extranjeros.

Por lo tanto, la metodología de la investigación fue de nivel cuantitativo, fue de tipo descriptivo y su diseño fue no experimental es decir únicamente se recogió información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. En el caso de esta investigación se estuvo buscando encontrar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019, la población para la variable gestión de calidad fue infinita, y para procesos de organización fue finita y muestra para la variable gestión de calidad fue 68 clientes, y para procesos de organización fue el propietario y 9 colaboradores de la empresa, y la técnica fue la encuesta con el instrumento de cuestionario con el cual se llegó a las conclusiones.

Asimismo, la investigación tiene los principales resultados donde el 75% consideró que el hospedaje siempre tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, el 62% consideró que el sistema de gestión siempre identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia, el 70% consideró que la empresa siempre tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas; el 80% consideró que siempre está de

acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, y concluyo que las herramientas de la gestión de calidad es flujograma ya que tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento; histograma porque tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes; los principios de la gestión de calidad son enfoque de sistema a la gestión ya que identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia; relación de mutuo beneficio con proveedores ya que desarrolla alianzas estratégicas; enfoque de procesos porque le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje, los elementos de la organización es que tiene un organigrama que ayuda a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas; y el diseño de la estructura organizacional es que existe flexibilidad de la división de trabajo entre los colaboradores; además tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, en los cambios de turnos del personal.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Variable gestión de calidad*

Gómez (2016) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – área de alojamiento – en el hotel Barceló Dominicana Beach de República Dominicana”, tesis para optar el título de Administración Turística y Hotelera, en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Colombia, el objetivo general: Los huéspedes a través de un servicio de calidad ofrecido por los equipo de trabajo competente, motivado y capacitado constantemente, logrando así rentabilidad, a través de una investigación privilegia el enfoque cualitativo de carácter descriptivo, que busca formular un sistema de gestión por procesos bajo la Norma ISO 9001 del Hotel Barceló Dominican Beach, los principales resultados y conclusiones fueron que el resumen de la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad del hotel acorde a los 153 criterios exigidos por la norma. Se observa que el hotel cumple 38 de ellos, 31 parcialmente y 84 no se cumplen; y concluyo que al realizar la auditoría interna frente a la Norma ISO 9001-2008 se determinó en su momento que no se contaba con documentos para dirigir, delegar y evidenciar las tareas y procedimientos que se deben ejecutar para cada colaborador de la organización. Tampoco se contaba con los procedimientos que exige la norma de calidad. Se crearon, de la mano con el director general, la Política, Objetivos y Manual de Calidad encaminados a la mejora continua y la satisfacción del cliente. Se asumieron los requisitos de la norma y de la organización respectivamente al momento

de ser planteados. Se documentaron los procedimientos, instructivos y registros necesarios para el buen funcionamiento de las áreas de Ama de Llaves y Recepción, así mismo se crearon los procedimientos y registros que exige la norma para tales dependencias. La implementación en el Sistema de gestión de calidad en el Hotel Barceló Dominican Beach le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento y generar espacios de mejora continua que le permitirán alcanzar un alto nivel de satisfacción en sus clientes.

Joubert (2015) en su trabajo de investigación denominado “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”, trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Maestría, en la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, quien tuvo como objetivo general: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos, el cual utilizo la metodología de tipo cualitativa, proceso inductivo, el diseño de la investigación es de carácter descriptivo, se realizaron entrevistas profundas semiestructuradas, se efectuó la revisión de fuentes secundarias y se llevó a cabo la observación de los gerentes y dueños de hoteles, los principales resultados y conclusiones fueron que almacenes la investigación contribuye a dar un panorama cierto de la situación hotelera de la ciudad de Neuquén, así como de las opiniones y percepciones de los gerentes y dueños acerca de la implementación de los SGC. En estos últimos años, la ciudad de Neuquén se ha posicionado como un gran centro de referencia empresarial, administrativo y comercial, que alberga una gran cantidad de servicios, infraestructura y equipamiento, propiciando el desarrollo de sedes de grandes empresas relacionadas, principalmente, con las actividades petrolera, gasífera, minera, hidroeléctrica y estatal. Asimismo, se ha fortalecido como

una ciudad de paso para aquellos que se dirigen a los destinos turísticos de la provincia, a quienes provee un servicio de “pernocte” con estadías de una noche, además de otros servicios necesarios propios de una gran ciudad. En tanto, se comprobó la hipótesis de que existía un importante incremento de la demanda turística durante algunos períodos del año, lo cual se constata también con los datos estadísticos del marco referencial. Sin embargo, las empresas hoteleras no condicionan los productos y los servicios de acuerdo a los perfiles de la demanda, ya que ninguno de los gerentes y/o dueños mencionó que readecuara sus productos y servicios durante la época de mayor afluencia de turistas. Asimismo, la totalidad de los hoteleros coincidió en que la ciudad de Neuquén está muy lejos de ser una ciudad turística, a pesar de los grandes esfuerzos por promocionarla como tal y de sus extraordinarias posibilidades de desarrollo. Esto imposibilita que puedan ofrecer un día adicional de estadía a quienes pernoctan en la capital neuquina, ya que la ciudad no cuenta con una infraestructura de esparcimiento. Por otra parte, tampoco existe un trabajo coordinado entre las agencias de turismo y los hoteles, lo que determina que cada sector se limite a cuidar su negocio. Ante esto, puede considerarse que la ciudad dispone de todos los recursos para posicionarse como un destino turístico: solo faltan propuestas que involucren a todos los sectores y que los objetivos estén alineados.

Santomà (2017) en su trabajo de investigación denominado “Aspectos de gestión en la calidad de servicio. una aplicación del concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en España”, tesis para optar el Título de Doctor, en la Universidad Ramón Llull, España, el cual tuvo como objetivo general: Una vez que se han analizado los conceptos de calidad y calidad de servicio, se ha estudiado la evolución del sector hotelero en España y se ha llevado a cabo una revisión de la literatura, se pueden plantear los objetivos de investigación, utilizando la metodología de investigación técnicas cuantitativas y cualitativas, los principales resultados y

conclusiones fueron que ha respondido a las preguntas de investigación planteadas y que la metodología utilizada ha permitido obtener unos resultados que pueden resultar útiles para el desarrollo de otros trabajos de investigación. Asimismo, se considera que permitirá continuar profundizando en los aspectos de gestión hotelera con el objetivo de establecer modelos de calidad propios para el sector que permitan una mejor y más rápida adecuación a las necesidades cambiantes y a los nuevos escenarios de competencia que vayan apareciendo. Como conclusiones generales se pueden establecer las siguientes: Los conceptos de calidad y calidad de servicio han sido ampliamente estudiados sin que, hasta la fecha, se haya logrado un consenso respecto a su planteamiento. Se considera que los servicios tienen una serie de características propias que dificultan la aplicación de los modelos de calidad tradicionales y, por tanto, hacen necesaria la creación de modelos propios. El sector hotelero español se caracteriza por la existencia de una demanda cambiante y la necesidad de revisar el modelo de gestión. La calidad de servicio se entiende como una posible estrategia de diferenciación frente a esos cambios del entorno. Los intentos que ha habido en la industria hotelera de implementar políticas y normas de calidad, tanto por parte del sector público como por parte del sector privado, no han sido tan satisfactorios como ha sido en otras industrias. Para responder a la primera y principal pregunta de investigación, se ha utilizado la metodología del concept mapping, que ha permitido obtener una lista de 84 aspectos de gestión agrupados en 7 clústeres: gestión de los recursos humanos, gestión de la información sobre clientes, gestión de marketing estratégico, gestión interna de la calidad, gestión interna de la cadena hotelera, gestión estratégica de la calidad y gestión estratégica de la cadena hotelera.

Villegas (2018) en su trabajo de investigación denominada “La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote provincia

del Santa 2017. Caso del hotel Boulevard”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Santa, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las Mype en el sector de servicio rubro – hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. La metodología que empleó fue tipo de Investigación, será cuantitativa y de nivel descriptiva, con un diseño transversal y no experimental, para llevar acabo se escogió una muestra poblacional de 76 microempresas a los cuales se les aplico un cuestionario de 28 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 59.2% total de los encuestados se obtuvo que tienen de 30 a menos de 40 años de edad cual coincide con el resultado de la empresa Hotel Boulevard, El 55.3% total de los encuestados son de sexo masculino, lo cual no coincide con la empresa Hotel Boulevard ya que se identifica del sexo femenino, respecto a las micro y pequeñas empresas el 68.4% tiene de 6 años a más en el mercado del mismo modo coincide con los resultados de la empresa del Hotel Boulevard, Respecto a la gestión de calidad y atención al cliente el 86.8% de los encuestados tienen conocimiento lo que es gestión de calidad y se asemeja a la empresa Hotel Boulevard ya que conoce sobre el tema gestión de calidad; y concluyo que la mayoría de las mypes en estudio incluido el caso conocen lo que es gestión de calidad (86.8%), realizan una gestión de calidad (80.3%), planifican sus actividades para realizar una gestión de calidad (82.9%), su servicio es de calidad con respecto a su competidor (100%), servicio del Hotel satisface las necesidades de sus clientes (100%), cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida (97.4%), cuenta con un ambiente adecuado (100%), servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente(93.4%), los clientes tienen una amplia información del servicio que brindan (88.2%), tienen un proceso establecido en la atención(82.9%), comprenden a los clientes

exigentes que visitan sus empresas (98.7%), sus precios son de maneja justa para sus clientes (97.4%), cuentan con libro de reclamaciones (97.4%), libro de reclamaciones está al alcance de sus clientes (69.7%), tienen un procedimiento para la atención de reclamos y quejas (56,6%), utiliza para relacionarse con sus clientes comunicación directa (69.7%), no realiza encuesta para medir nivel de satisfacción del cliente(68.4%), el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente(84.2%), los trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante el cliente (92.1%), si ha tenido inconveniente con algún cliente (67.1%).

Chinchayan (2016) en su trabajo de investigación denominada “La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles. Caso Hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chimbote, quien tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, siendo sus objetivos específicos, Definir el nivel de gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico de las micros y pequeñas empresas. Caso hotel Ivansino Inn, Año 2016. La metodología que empleó fue tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva y correlacional, debido al que el propósito de la investigación, la naturaleza del problema y los objetivos formulados se verán reflejados en los resultados obtenidos de las encuestas, siendo el nivel de la investigación en un primer momento descriptivas, los principales resultados y conclusiones fueron que un 88,89% de casos, y la variable compromiso de personal, los indicadores más resaltantes de error fue el indicador Compromiso del personal con la permanencia ambas con nivel parcialmente en desacuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo con 44,44% para ambos casos. Respecto a la relación entre variable planeamiento

estratégico y su relación con el nivel de compromiso del personal resultó que ambas si tienen relación significativa, valor Chi Cuadrado Calculable es de 12,25 siendo mayor que el valor de Chi cuadrado de Tabla 3,84 lo que indica la que ambas tienen una relación; la gestión de calidad con un enfoque basado en el planeamiento estratégico si se relaciona significativamente con el compromiso personal. Dado que el valor de significación observada del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson $p = 0,013$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Según resultados de Tabla 18 se evidencia que la gestión de calidad con un enfoque basado en el Plan estratégico influye positivamente con en el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas- caso del hotel Ivansino Inn, Chimbote, años 2016.

Roman (2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo HOTELQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo HOTELQUAL en las micro y pequeñas empresas (MYPES), del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. La metodología que empleó fue de tipo de investigación descriptivo donde se mencionaron las características respecto a la gestión de calidad. La investigación es no experimental (transeccional o transversal). La población para este estudio fueron 05 establecimientos que tenían la denominación de hoteles de tres estrellas según fuente SUNAT. De los cuales la muestra son 368 clientes de las MYPES. A quiénes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 37,77% manifestaron estar escasamente en desacuerdo, ya que la empresa no cuenta con personal competente y profesional. (instalaciones),

del total de los clientes encuestados el 78,53% manifestaron estar en total de acuerdo, en que todas las instalaciones de la empresa se deben de encontrar en buenas; y concluyo que la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de los hoteles de tres estrellas, no es aplicado en los procesos y actividades de estas organizaciones, en ese sentido no toman en cuenta aspectos que generen calidad al momento de brindar sus servicios. En base al modelo Hotelqual en los hoteles de tres estrellas, se percibió que estas empresas desconocen del modelo en investigación y por ende los servicios que brindan no generan el cumplimiento de sus expectativas referente a un servicio de calidad. En ese sentido referente al personal, la minoría de los clientes están escasamente en desacuerdo con los colaboradores ya que no es competente, profesional, comprometido, honrado, confiable y capacitado. Referente a las instalaciones la mayoría de los clientes manifestaron que los equipos se deben de encontrar siempre en buenas condiciones. La mayoría relativa de los clientes manifestaron que las instalaciones no son vistas como confortables y acogedoras. Ala ves las empresas no cuenta con equipamiento en buenas condiciones, instalaciones seguras, limpias y ordenadas y referente a la organización la minoría de los clientes determinaron que los trabajadores no tienen discreción, no manejan información confiable, no resuelven problemas sin la ayuda de su superior y no responden oportunamente a las labores asignadas.

Juarez (2018) en su trabajo de investigación titulada “La Gestión de Calidad y el uso del Marketing en el Hotel 3 estrellas “el Parque “del Distrito de Sullana, año 2018”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y el uso del Marketing el Hotel 3 estrellas “el Parque “del Distrito de Sullana, año 2018, empleó la metodología de tipo descriptiva- cuantitativo. La muestra

para las dos variables de gestión de calidad y marketing está conformada por 68 clientes del hotel lo cual se les aplico un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron el 64,7% de los clientes manifestó que siempre reciben una buena atención, 69,1% de los clientes manifestó, que el hotel siempre mejora la atención que les brinda el 61,8% de los clientes manifestó que el hotel siempre les brinda una atención de calidad. Respecto al marketing: el 47,1% de los clientes señalo que los precios que les brinda el hotel siempre son cómodos, el 50,0% de los clientes señalo que siempre les brindan promociones, el 72,1% de los clientes señalo que siempre debe contar con tecnología; y concluyo que los principios de gestión de calidad se determinó que el Hotel “el Parque” se enfoca en que el cliente reciba una buena atención, porque así le ayuda a que tenga mayor acogida en el mercado, también que cumpla con todas sus expectativas ya que esto es algo muy importante para los clientes, respecto a las satisfacción se enfoca en brindarles un servicio de calidad para que así sus clientes queden satisfechos con el servicio que reciben por parte del hotel. Se determinó que los beneficios de la gestión de calidad el Hotel “el Parque” brinda si brinda un servicio de calidad, porque así el cliente pueda tener una buena impresión, asimismo se observa que la atención que brinda el hotel es rápida, por lo que esto motiva a los clientes a seguir adquiriendo sus servicios, respecto a la satisfacción el cliente si recibe una buena atención por parte de los empleados y que el servicio que les brinda el hotel si cumple con todas sus necesidades.

Jimenez (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura; el cual tuvo como objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en la MYPE, rubro hoteles en la

Av. Circunvalación Piura, año 2019, empleó la metodología es descriptiva, Nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 384 clientes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 78.13%, manifestó que el personal de la MYPE muestra una buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted muestra, por otro lado para la variable competitividad el 61.46% Considera que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente ,de igual manera el 59.90% Considera que los costos de los precios son accesibles, por lo tanto una buena atención y buen precio hace que los clientes visiten los hoteles; y concluyo que las dimensiones que determinan la MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación tenemos que la calidad de servicio se refleja en cumplir las expectativas que tiene el cliente, durabilidad implica en el buen funcionamiento y adecuado uso de las habitaciones del hotel, la calidad percibida que es la impresión que tiene el cliente del servicio, las características que son aquellas que es describen el servicio o producto, estética que consiste en ser perciba por los sentidos en este caso el ambiente e infraestructura del hotel, Desempeño lo cual está asociado a las características del servicio, conformidad de diseño que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, fiabilidad que implica la seguridad del cliente al reservar su habitación. Con relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, rubro hoteles se describe que el enfoque de sistema de gestión que identifica las gestiones y proceso en el hotel determinando la eficiencia y eficacia, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor en donde se desarrollan alianzas estratégicas, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que se basan en análisis de datos en este caso cual fue la razón por que decidió elegir este hotel, liderazgo que consiste en crear propósitos que beneficien al hotel, mejora continua que tiene que ver con los cambios que el hotel hace ya sea en su infraestructura como en

su calidad de servicio, enfoque al cliente ,en donde implica conocer las necesidades de los clientes del hotel, participación del hotel ya que son los pilares fundamentales en la atención del cliente, es por ellos que se les debe de incentivar con premios, enfoque basado en procesos que permite ordenar y gestionar las actividades de Trabajo de hotel.

Bances (2018) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018. Se empleó la metodología tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad; y concluyo que los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores Las necesidades identificada para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la transacción comercial al requerir un hospedaje, el desempeño del personal del hotel siendo cumplidor de sus tareas y atender con amabilidad a los

clientes En relación de la identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Sechura, tiene la tecnología como un sistema facilitando diferentes servicios a disposición del cliente, los costos de los servicios son bajos, personal con apto para atender al cliente en constante renovación del conocimiento y listo para identificar y atender las necesidades del huésped.

2.2.1. Variable proceso de organización

Denegri & Rosero (2018) en su trabajo de investigación denominada “Diseño del manual de funciones y procedimientos para Hotel Oro Verde”, tesis para obtener el Título Profesional en Ingeniería Comercial, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, como objetivo general: Diseñar un manual de funciones y procedimientos que permita fortalecer la estructura administrativa y optimizar las funciones del área de hospedaje de Hotel Oro Verde en la ciudad de Guayaquil, el método que empleo fue mixta, esto es exploratoria, descriptiva y explicativa, lo que nos ha permitido obtener información cuantitativa y cualitativa y esto va a dar como resultado las directrices para elaborar un manual de funciones y de procesos, las entrevistas, la observación y la revisión de documentos son técnicas indispensables para localizar información valiosa, los principales resultados y conclusiones fueron que el personal del área de hospedaje (100%) no posee un documento donde detalle sus funciones y los procesos de su puesto de trabajo, el 85% considera que su trabajo sería mejor realizado, el 50% del personal cree poder reemplazar a uno de sus compañeros en su ausencia, el 91% ha contestado que se siente desmotivado al no tener conocimiento previo de las actividades a realizar; el 94% ha contestado que si a la interrogante

formulada y consideran necesario manuales de funciones y procedimientos como una herramienta que pueda ser de ayuda al momento de cumplir con las tareas de cada uno de los puestos de trabajo; y concluyo que luego de determinar los puntos críticos existentes en el área de hospedaje del Hotel Oro Verde de la ciudad de Guayaquil queda claramente identificada la necesidad de crear manuales de funciones y procedimientos para eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas al realizar tareas sin un manual que las rijan. Al revisar y reorganizar el organigrama del área de hospedaje del Hotel Oro Verde de la ciudad de Guayaquil se pudieron establecer rangos, niveles de aprobación, funciones y procedimientos para realizar todas las tareas que esta área tan importante dentro de la atención a Clientes necesita. Y al elaborar los manuales de funciones y procedimientos de los cargos que tiene el área de hospedaje del Hotel Oro Verde de la ciudad de Guayaquil se optimiza el trabajo de cada colaborador y esto repercute directamente en la satisfacción que los Clientes van a tener y en la mejora que tendrán las ventas de Hospedaje basados en la publicidad indirecta que estos Clientes harán con sus relacionados, incluyendo por supuesto con esto la mejora en los ingresos que el Hotel recibirá.

Cedeño (2016) en su trabajo de investigación denominado “Planificación estratégica para la cadena hotelera “Hoteles Ecuatorianos S.A.” en Guayaquil”, tesis que para obtener el título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, teniendo como objetivo general: Disponer de un plan estratégico como herramienta de gestión que permita a la empresa “Hoteles Ecuatorianos S.A.” de la ciudad de Guayaquil, administrar adecuadamente sus recursos y mejorar su rentabilidad durante cada ejercicio económico-financiero, empleó la metodología campo, explicativa y descriptiva, con Método de observación directa, Método deductivo e inductivo, Método descriptivo, Método analítico, técnicas que se utilizaron son la entrevista y la encuesta; los principales resultados y conclusiones fueron que el 71% de los encuestados presenta

inconvenientes con sus compañeros, el 57% de los encuestados indican que si necesitan de incentivos para poder realizar un buen desempeño de sus actividades que realizan en la empresa, el 62% de los encuestados manifiesta que la diferencia con la competencia cercana es que brinda otros servicios como de piscina, el 73% opina que si debería de ser indispensable las capacitaciones ya que sería un herramienta indispensable de seguir desarrollando sus conocimientos y poder realizar con eficiencia sus actividades, el 66% de los encuestados nos indica que si requiere una nueva estructura organizacional ya que sería mejorar en los procedimientos y estrategias que se requiere más lograr una administración eficiente, el 60% de los encuestados manifiesta que el cargo que en momento se encuentra desempeñando les facilita demostrar sus habilidades y aptitudes que requiere la empresa, y concluyo que en la empresa Hoteles Ecuatorianos S.A. se pudo analizar el nivel de satisfacción que se perciben en los clientes internos y clientes externos, por lo cual se da a evidenciar las deficiencias que tienen las áreas que se encuentran en la estructura organizacional y atención al cliente, causas que conllevan el incumplimiento de procedimientos y descontrol de las metas planteadas para obtener una rentabilidad. Luego de haber revisado las respectivas encuestas al personal de la empresa, se encuentra que existe una alta insatisfacción entre compañeros y áreas de trabajo, debido a su deficiente actitud que sostienen en sus labores diarias; se puede observar que las personas que se encuentra en el área de trabajo no cumplen los requerimientos necesario para el diario de sus actividades, por lo que se requiere los tiempos sean los más óptimos y que la empresa los motive con capacitaciones de conocimientos y actualizaciones de procesos, los cuales estarían reflejados en el desempeño de sus actividades que serían las que el cliente evaluaría como excelente calificación.

Bernal & Delgado (2015) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca: caso práctico Hotel Carvalho”, tesis que para obtener el título de Licenciado en Hotelería, en la Universidad de Cuenca, Ecuador, teniendo como objetivo general: Ofrecer un modelo estándar de estructura organizacional a los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca y de esta manera mejorar el nivel de eficiencia en sus operaciones, empleó la metodología no experimental, transaccional descriptiva, Investigación de campo.- Porque en la fase de investigación de mercado se aplicarán encuestas a clientes potenciales; los principales resultados y conclusiones fueron que el 35 por ciento afirma que están levemente en desacuerdo respecto a conocer las metas de la organización, el 31 por ciento de los empleados respondió estar levemente de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, el 39 por ciento mantiene una posición neutral respecto a que el supervisor inmediato apoya sus esfuerzos, el 31 por ciento de los encuestados responden estar levemente de acuerdo en reconocer una relación armoniosa con el supervisor, el 35 por ciento de los encuestados respondieron estar levemente de acuerdo en creer que su puesto ofrece la oportunidad de crecer como persona, el 31 por ciento de las personas encuestadas mantiene una posición neutral, y concluyo que es importante difundir información acerca del „DO“, ya que no existe mayor conocimiento del tema en nuestro medio, sabiendo que las personas siguen siendo el pilar fundamental dentro de las empresas. Aplicar el „DO“, como herramienta de cambio, permite al grupo humano desarrollar todas sus capacidades, habilidades, valores y enfrentar los problemas de mejor manera. La competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente; el „DO“ este fortalecimiento y actualización de los métodos administrativos, Mejorar el clima organizacional de las empresas hoteleras dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal,

constituyéndose en la herramienta de diferenciación, y cuyos resultados se verán reflejados en beneficios económicos y en el trato con el cliente. El Hotel Carvallo no cuenta con esta herramienta, pero ha inculcado entre sus colaboradores el respeto, bienestar, solidaridad y el trabajo en equipo y que forman parte de las políticas de la organización. Uno de los aspectos que el Hotel ha sabido explotar a pesar de no plantear a profundidad el tema del Desarrollo Organizacional se basa en lo imperativo que significa el trato hacia el cliente interno, ya que no existe diferencia entre el rostro que refleja un colaborador frente al rostro de la empresa, el huésped receptara una sola imagen, de manera que la empresa como sus empleados deben funcionar como una sola estructura.

Ruruch (2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir y determinar las características de la comunicación interna como herramienta de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios de Alojamiento para estancias cortas en la ciudad de Huaraz, 2015. La metodología que empleó fue descriptivo no experimental (transeccional); para recopilar la información, se seleccionaron 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se aplicó un cuestionario de 23 preguntas como propuesta con la aplicación de la técnica de encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 91% de los trabajadores encuestados en la categoría de alojamiento para estancias cortas (hoteles) aceptan que una buena comunicación les permite seguir todas las reglas y procedimientos en su trabajo, y el 9% de ellos, están muy de acuerdo en que la buena comunicación en la empresa permite seguir las reglas y

procedimientos en su trabajo. Asimismo, el 45% de los trabajadores encuestados declaran que están de acuerdo y sienten que aún existen barreras en el proceso de comunicación entre ellos y su jefe inmediato, entre sus colegas y en sí mismos, y concluyo que gran parte de los encuestados están de acuerdo que la comunicación, en sus diversas formas, hace posible y viable el clima laboral en una empresa fortaleciéndose las relaciones interpersonales, en consecuencia, la comunicación interna es un proceso que influye significativamente en la marcha adecuada y próspera de una empresa, donde se refuerza la identidad de los colaboradores en la organización y se puede, de esta manera, alcanzar los objetivos de la misma. Los factores que inciden directamente en la comunicación organizacional son los medios de comunicación, la claridad del mensaje, la forma en que los jefes se comunican con sus colaboradores y viceversa. La comunicación efectiva existe dentro de una empresa cuando hay un clima de confianza con los colaboradores, o también cuando se les tiene informados sobre las políticas, estrategias, metas, misión, visión y valores, éstos se sienten identificados, partes de la organización, por ende, participarán con más ahínco en las tareas dispuestas. De ahí que, la manera en que la comunicación organizacional fluye en el entorno laboral es de forma positiva, teniendo en cuenta que la comunicación en las direcciones ascendente y descendente, horizontal y hasta cruzado evitando trabas en la comunicación, dan lugar siempre a una mejora continua entre los miembros de la organización. Por eso, la comunicación organizacional es el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, donde se ven enlazadas los procesos tanto interno como externo de una empresa.

Panduro (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Ucayali, quien tuvo como objetivo general: Diagnosticar si las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali año 2019, empleó la metodología de investigación el tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo, se encuestó a 7 mypes del sector, y se tomó el 100% de la muestra, donde el instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas dirigidas a las mypes de los hoteles ecológicos, los principales resultados y conclusiones fueron que a gestión de calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las mypes porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose, cumpliendo sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro, la gestión de calidad, están posesionados más de 6 años en el mercado logrando tener un nombre establecido, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua gracias a esto siguen posesionándose en el mercado, realizando el análisis FODA y PEST que les proporcionara un resumen de la situación actual de la organización. Al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, mejora en la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral. Con respecto a los procesos administrativos, las microempresas cumplen a cabalidad una planeación haciéndolo factible y permanente en el mercado, teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayudara a tener bien en claro la estructura de la microempresa alcanzando los objetivos y metas trazadas. El rol primordial de los procesos administrativos es dar solución a 90 problemas encontrados en la gestión y de esta manera obtener visitantes satisfechos lo cual generara mayor rentabilidad y éxito.

Acha (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Hoteles Una Estrella del Centro Piura, año 2017”; tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Lograr identificar las características que tiene la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017, la investigación empleó la metodología nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal empleando fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, además para el análisis de resultados se empleó tablas con su respectiva interpretación, los principales resultados y conclusiones fueron que el 76% de los colaboradores encuestados si reciben capacitación; el 68% de los colaboradores si consideran tener el perfil idóneo en el puesto asignado; el 73% de los colaboradores si consideran importante actualizarse para fortalecer el conocimiento; el 56% de los colaboradores no tienen habilidades técnicas para el desempeño en su área de trabajo; el 71% de los colaboradores consideran indispensable la experiencia para el rubro hotelero; el 66% de los colaboradores están de acuerdo en capacitarse continuamente para mejorar la atención y calidad de servicio, el 61% muestran una actitud regular; el 54% No se sienten motivados en su área de trabajo; y concluyo que en las MYPE hoteles una estrella de Piura se concluye que los empleadores si capacitan al personal antes de desempeñar el puesto asignado para evitar deficiencias en su gestión y optimizar el desempeño esperado por el empleador; así el personal considera importante actualizarse continuamente para lograr los estándares de calidad en el servicio y sostener a los clientes fidelizados. Por otro lado, su trayectoria perfila cada vez su experiencia en el campo desempeñado, para fortalecer sus habilidades técnicas y operativas frente a los otros colaboradores de las MYPE, finalmente seguir mejorando en lo asignado para lograr el

perfil idóneo que se requiere. Por otra parte, no poseen habilidades técnicas en su puesto de trabajo; es decir falta aún especializarse en los puestos asignados. Respecto a los objetivos de la capacitación en las MYPE hoteles una estrella del centro de Piura se concluye que por lo general los colaboradores no se sienten motivados en su trabajo por la falta de reconocimientos y solo lo realizan por una motivación extrínseca, o no tienen otra oferta laboral; por otro lado consideran que la capacitación debe ser consecuente para su especialización y poder brindar una atención personalizada, superando las expectativas de los clientes, que les permite prepararse para los cambios; asimismo en su mayoría los colaboradores reflejan que su actitud es regular, el mismo que no les permite atender las expectativas de los visitantes nacionales e internacionales o turistas que aceden a estos hoteles remunerativa y exclusión de algunos beneficios sociales que no son reconocidos en su totalidad por el empleador.

Minga (2018) en su trabajo de investigación denominado “Capacitación y competitividad de las Mypes del servicio rubro hoteles - Chulucanas año 2018”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chulucanas, quien estableció como objetivo general: Determinar cómo influye la “capacitación en la competitividad de las MYPE del servicio rubro hoteles de Chulucanas año 2018, la investigación empleó la metodología de nivel de investigación descriptiva, el tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental, con corte transversal. La población para este estudio en la variable de capacitación está conformada por los trabajadores, para la variable competitividad está conformada por los clientes, la técnica utilizada es la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 45 % de las MYPE no capacitan constantemente a sus trabajadores, estas empresas no tienen clara su idea de negocio, no están bien informadas ni actualizadas y no cuentan con capacitación constante, y concluyo que uno de los elementos

fundamentales y esenciales para el buen desarrollo del personal de trabajo es brindar las charlas adecuadas y estratégicas, para así lograr un personal eficaz que brinde al cliente confianza y confort dentro del rubro empresarial. Uno de los beneficios de la capacitación es que genera a su personal un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente, mejoras las habilidades y actitudes para atender las distintas necesidades que el cliente requiera, proyectando una buena imagen tanto de la empresa como del personal que lo atendió. Uno de los factores para lograr una buena competitividad dentro del rubro hotelero es la calidad del servicio, si la calidad brindada es competente tendremos una mayor demanda de clientes dentro del mercado ya sea nacional o internacional. Finalmente, los tipos de competitividad en las MYPES hoteleras serían las implementaciones de servicios turísticos, ya que brindado adicionalmente estos servicios estaría siendo reconocida por clientes extranjeros ya que Chulucanas es conocida como la tierra de la cerámica, el mango y el limón, ya que es una ciudad exportadora de estos productos.

Morocho (2020) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la motivación y atención al cliente en las MYPE sector hotelero categorizado de dos estrellas del centro de Piura año 2018”, trabajo de investigación de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Conocer los beneficios que genera la motivación y atención al cliente en las MYPE en el sector hotelero categorizado de dos estrellas del centro de Piura departamento de Piura año 2018, utilizando la metodología de investigación nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Las unidades de estudio económicas son 5 MYPE (Hoteles) es decir 30 trabajadores en total de las 5 MYPE y una muestra de 143 clientes, la técnica empleada fue de encuestas y el instrumento de recojo fue un cuestionario elaborado con diferentes preguntas, para trabajadores y clientes estas preguntas fueron de escala nominal

agrupadas de acuerdo a las variables de la investigación motivación y atención al cliente, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de los trabajadores encuestados si creen que es importante que la empresa tenga a sus trabajadores motivados, el 60% de los trabajadores encuestados si creen que la empresa valora el trabajo que desempeñan en el hotel, el 90% de los trabajadores encuestados si creen al estar altamente motivado se consigue mayor rendimiento laboral, el 93% de los trabajadores encuestados si creen al estar altamente motivado aumenta la capacidad de creatividad de los trabajadores, el 67% de los trabajadores encuestados si creen que si un personal esta desmotivado, como consecuencia puede generar pérdidas económicas, el 83% de los trabajadores encuestados si creen que mientras más motivados y competitivos sean los trabajadores pueden afrontar mejor los cambios; y la característica de la motivación se concluye que las charlas sobre la motivación dentro de una empresa son fundamental, ya que la motivación es lo que permite que sus trabajadores se desarrollen profesionalmente dentro de esta. En cuanto a beneficios de la motivación, se concluye que dentro de una organización o empresa son sumamente favorables ya que si se tiene a un personal altamente motivado mejoras las relaciones entre colaboradores y líderes, como también tienes mayores ingresos ya que el personal está realmente comprometido con su trabajo. En cuanto a los tipos de motivación que emplean las MYPE se concluye que, si se desarrolla la motivación Intrínseca a los colaboradores brindándole todas las herramientas para que trabajen con autonomía, esto generara en ellos cierta responsabilidad y confianza obteniendo resultados positivos. En cuanto a los factores para la buena atención al cliente en las MYPE se concluye que son muy importantes ya que la organización que emplea estos factores puede llegar a agrandar al consumidor y esto por ende genera la fidelidad de sus clientes. En cuanto a los beneficios que posee la buena atención al cliente en las MYPE, se concluye que los clientes que reciben una buena atención, se sienten a

gusto con la empresa y en consecuencia utilizaran más los servicios brindados, generando la buena reputación e imagen y esto permite captar nuevos clientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Gestión de calidad*

2.2.1.1. Concepto de gestión de calidad.

Aceña (2017) señala que se centra en la coordinación, orientación y control de las actividades de la organización, partiendo de la cultura dominante y la dirección de la calidad y mejora continua. Muchos estudios han demostrado que la implementación efectiva de la gestión de la calidad puede mejorar la rentabilidad empresarial. La gestión de la calidad se basa en el principio de centrarse en los clientes, la mejora continua y el enfoque en la visión global de las personas y las organizaciones, e integra la gestión de la calidad de la empresa en un enfoque estratégico.

Del mismo modo, la gestión de la calidad total como medida de gestión empresarial está orientada a las personas y su objetivo es satisfacer continuamente las necesidades del cliente de la forma más eficaz. Es un enfoque sistemático y parte integral de la estrategia de la empresa; de arriba a abajo de la organización, funciona de manera horizontal en todos los departamentos y departamentos funcionales, involucrando a todos los empleados; se extiende más allá del alcance de la empresa, incluidos clientes y proveedores. Enfatiza que el aprendizaje y la mejora continua son las claves del éxito competitivo. Aquí se pueden determinar los cuatro principios básicos de la gestión de la calidad.

López (2015) denomina la buena implementación de prácticas de gestión de la calidad ayuda a mejorar la innovación aumentando la competitividad, aumentando la inversión en I + D y promoviendo el posicionamiento de la empresa en el mercado, ampliando así el desarrollo del mercado. Para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y brindarles lo que desean, aumentando así su satisfacción. También permite el desarrollo de mejores comunicaciones internas y una resolución más adecuada de problemas, reduciendo así las tasas de error.

Por tanto, la gestión de la calidad se ha convertido en un mecanismo para mejorar la eficiencia organizacional, fomentando el uso de métodos científicos en todas las tomas de decisiones y todos los niveles de la organización todos los días. Asimismo, también fomenta la creación y uso de conocimientos específicos. Esto ayuda a utilizar los recursos de manera más eficiente, mejorando así el desempeño organizacional. La implementación de estas prácticas puede generar valor al profundizar la comprensión de las necesidades del cliente, y también puede mejorar la comunicación interna y la capacidad de resolución de problemas a través de una mayor participación de los empleados, que están más motivados y comprometidos con la empresa y se establecen con los proveedores. Relación más sólida, que ayuda a reducir errores y pérdidas.

Sin embargo, para Bravo (2016) indica que la gestión de la calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que involucra a todos los empleados y tiene como objetivo mejorar continuamente la eficiencia de la organización para satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, la gestión de la calidad en la formación profesional desde la perspectiva de la gestión de procesos organizacionales, siempre que se asuma que la organización sigue los principios implícitos en los estándares de calidad y asegura siempre la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente. Desde esta perspectiva, muchas instituciones de formación tienen políticas de calidad claramente definidas y, por lo tanto, implementan una gestión estratégica de

la calidad. Esto significa localizar referencias internas y externas y aplicar decisiones que combinen las dos para lograr objetivos.

De igual forma, el sistema de calidad es la estructura de una empresa u organización para gestionar la calidad de la empresa de forma planificada, esto se concreta en el manual de calidad de la empresa, que abarca una serie de elementos organizativos (estructura, responsabilidades, actividades, recursos, procedimientos, etc.) para apoyar un modelo de gestión orientado a la calidad. En definitiva, es una herramienta para lograr, mantener y mejorar la calidad.

Además, Gehisy (2017) menciona que al establecer el sistema de gestión de la calidad como un sistema de gestión, es decir, a través del establecimiento y la gestión continuos de objetivos de calidad cada vez más ambiciosos, esto es a su vez una amplia gama de áreas para un mayor desarrollo de la organización en el sistema de calidad, más allá del proceso operativo para lograr estos objetivos de calidad. Se puede entender el sistema de calidad como un plan y un método sistemático y un método de acción que puede garantizar que los productos y / o servicios cumplan con las especificaciones requeridas con suficiente confianza.

2.2.1.2. Herramientas de la gestión de calidad.

Herrera (2018) explica que las siete herramientas de calidad de las que se está hablando son un conjunto de métodos recopilados por Kaoru Ishikawa y ampliamente difundidos para mejorar los procesos comerciales. Desde entonces, se han utilizado en sistemas de gestión para ayudar a mejorar los servicios y procesos. Estas herramientas se utilizan para definir, medir,

analizar y proponer soluciones para resolver problemas que afectan el desempeño tanto del personal y de la empresa. Ayudan a construir soluciones más refinadas basadas en hechos y datos, aumentando así la tasa de éxito de los planes de acción.

Flujograma. Ayuda a identificar la mejor ruta del producto o servicio en el proceso, es decir, utilizar símbolos que representen diferentes tipos de operaciones para mostrar las etapas secuenciales del proceso (Jácome, 2016).

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, espera, toma de decisiones y otros eventos que ocurren en el proceso. Su importancia radica en simplificar el análisis preliminar del proceso y funcionamiento de la investigación de características de calidad. Esta representación se realiza mediante formas y símbolos gráficos comúnmente estandarizados y con sentido común (Gonzales, 2019).

Diagrama Ishikawa. Herrera (2018) explica que el propósito es determinar la posible causa del problema y sus consecuencias, y correlacionar los resultados con todas las posibilidades (causas) que pueden causar el problema tiene como objetivo identificar las posibles causas de un problema y sus efectos, relacionando el efecto a todas las posibilidades (causas) que pueden contribuir al problema ha ocurrido.

La variabilidad de las características de calidad es el resultado de múltiples razones, por lo que cuando se observa alguna insatisfacción con alguna característica de calidad de un producto o servicio, es importante especificar las posibles razones de la inconsistencia. La herramienta de análisis más utilizada es el llamado diagrama de causa y efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa (Jácome, 2016).

Hojas de verificación. Esta es una lista de elementos preestablecidos, que se marcarán desde el momento de la ejecución o evaluación. Se usa para demostrar que se han completado los pasos o elementos preestablecidos, o se usa para evaluar en qué nivel se encuentran, y es similar a la lista (Gonzales, 2019).

Herrera (2018) explica que las listas de verificación son herramientas para recopilar y registrar información. La principal ventaja de estos métodos es que, según su diseño, se pueden utilizar para registrar resultados, así como para observar tendencias y dispersiones, lo que hace innecesario resumir la recolección de datos para obtener información estadística. El diseño del formulario de inspección requiere un análisis estadístico previo, porque se ha establecido una escala de antemano, por lo que no es necesario registrar números, sino un simple marcado.

Diagrama de Pareto. Es un recurso gráfico que se utiliza para establecer una clasificación entre las causas de ciertos problemas o fallas (por ejemplo, de mayor a menor) (Jácome, 2016).

El diagrama de Pareto es una variación del histograma tradicional, porque en Pareto, los datos se ordenan de mayor a menor frecuencia. El principio de Pareto (también conocido como la regla 80-20) en ese momento establecía que el 20 por ciento de la población tenía el 80 por ciento de la riqueza. Obviamente, son datos arbitrarios y cambiarán cuando la teoría se aplique en la práctica. Sin embargo, este principio ha tenido un gran éxito en muchos campos, incluido el control de calidad. En este campo, el 20 por ciento de los defectos generalmente ocurren, lo que representa el 80 por ciento de productos no conformes (Gonzales, 2019).

Histograma. Herrera (2018) explica que el propósito es mostrar la distribución de frecuencia de los datos obtenidos a través de mediciones periódicas, creando así una descripción general de los patrones más repetitivos en un período de tiempo determinado. Un histograma o gráfico de barras es un gráfico que muestra la frecuencia de cada resultado cuando se realiza una medición continua.

El gráfico le permite observar el valor alrededor del cual se agrupan los valores medidos y la dispersión alrededor de ese valor. La utilidad de control de calidad proporcionada por esta representación es la capacidad de mostrar rápidamente información que está claramente oculta en la lista de datos inicial. Supongamos que queremos medir continuamente el peso de las bolsas de patatas cuando llegan al almacén (Jácome, 2016).

Diagrama de Dispersión. Muestra lo que sucede cuando cambia otra variable. Son representaciones de dos o más variables organizadas en un gráfico, siempre teniendo una función como otra función (Gonzales, 2019).

Herrera (2018) explica que, estos gráficos también se denominan gráficos de correlación y básicamente nos permiten estudiar la fuerza de la relación entre dos variables. Dadas dos variables X e Y , se puede decir que son proporcionales o inversamente proporcionales (correlación positiva o negativa). En un gráfico de dispersión, cada par (X, Y) se representa como el punto donde se cruzan las coordenadas X e Y .

Control Estadístico de Proceso (CEP). Se utiliza para mostrar la tendencia de los puntos de observación durante un período de tiempo. Es un gráfico utilizado para monitorear el proceso, usado para determinar el rango de tolerancia limitado por el límite superior (límite de control

superior), límite inferior (límite de control inferior) y línea media (límite central) del proceso, determinado por estadísticas (Jácome, 2016).

Un gráfico o cuadro de control es un cuadro elaborado en el que se registran los valores continuos de las características de calidad estudiadas. Estos datos se registran en el proceso de fabricación o prestación de productos o servicios. Cada gráfico de control consta de una línea central que representa el promedio histórico y dos límites de control (superior e inferior) (Gonzales, 2019).

2.2.1.3.Principios de la gestión de calidad

Según, Peña (2017) especifica que el estándar se basa en ocho principios de gestión de la calidad. El Comité Técnico de ISO / TC 176 (2008) los define de la siguiente manera:

Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de los clientes; por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas (Restrepo, 2018).

Las empresas confían en los clientes, por lo que deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos del cliente y esforzarse por superar las expectativas de los empleados. Las organizaciones deben ser conscientes de que las necesidades de los clientes no son estáticas, sino dinámicas, por lo que sus necesidades cambiarán

con el tiempo, salvo por los requisitos cada vez más altos de los clientes y cada vez más información. La organización no solo debe esforzarse por satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que también debe brindarles diferentes soluciones a través de productos y servicios, administrarlos y tratar de superar las expectativas cada día. Para obtener más información, visite ISO 9001: 2015-Plan de auditoría y su implementación (Batet, 2016).

Liderazgo. Peña (2017) especifica que el líder establece la unidad del propósito y la dirección de la organización. Deben crear y mantener un entorno interno para que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa.

El líder establece la unidad de objetivos y dirección de la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente para lograr los objetivos de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los gerentes de la empresa, y estos gerentes son responsables de ellos. Si se rompe un eslabón de la cadena, también se romperá el liderazgo de la empresa (Restrepo, 2018).

Participación del personal. Las personas son la esencia de la organización. Tu dedicación hace que tus habilidades beneficien a la empresa (Batet, 2016).

Peña (2017) especifica que los empleados son la esencia de la empresa, y su dedicación hace que sus habilidades beneficien a la empresa. La motivación de los empleados es la clave, y el hecho de que la empresa haya desarrollado un plan de incentivos y reconocimiento. Sin estas dos acciones, sería difícil para la empresa obtener el compromiso de su personal.

Enfoque basado en procesos. Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos, los resultados esperados se pueden obtener de forma más eficaz (Restrepo, 2018).

Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados deseados se obtienen con mayor eficacia. El cambio radica en el concepto de empresa. Para crear valor para los clientes, ya no es una empresa dividida por departamento o área funcional, sino una empresa dividida por procesos (Batet, 2016).

Enfoques del sistema para la gestión. Peña (2017) especifica que identificar, comprender y administrar procesos interrelacionados, porque el sistema ayuda a la organización a lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

Identificar, comprender y gestionar los procesos interconectados como un sistema ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos en términos de eficiencia y eficacia. El objetivo final que se persigue es lograr el objetivo establecido. Para ellos, es necesario que la empresa detecte y gestione correctamente todos los procesos interconectados (Restrepo, 2018).

Mejora continua. Mejorar continuamente el desempeño general de la organización debe ser su objetivo permanente (Batet, 2016).

Peña (2017) especifica que la mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser un objetivo permanente. El ciclo PDCA (planificación, ejecución, verificación y ejecución) puede lograr una mejora continua del proceso para mejorar.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. La toma de decisiones eficaz se basa en el análisis de datos e información (Restrepo, 2018).

Las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se mide es incontrolable y lo incontrolable es el caos. Esto no puede ayudarnos (Batet, 2016).

Relaciones beneficiosas con el proveedor. Peña (2017) especifica que la organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación de beneficio mutuo puede mejorar su capacidad para crear valor.

La empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación beneficiosa que mejora la capacidad de ambas partes para crear valor. Se deben establecer alianzas estratégicas con proveedores para incrementar la competitividad y aumentar la productividad y la rentabilidad. Durante la alianza, tanto la empresa como el proveedor ganaron (Restrepo, 2018).

2.2.2. Proceso de organización

2.2.2.1. Concepto de proceso de organización.

Kafka (2017) indica que el proceso administrativo se refiere a las operaciones que deben realizarse dentro de la organización con el fin de mejorar la eficiencia de la organización y aprovechar al máximo todos sus recursos humanos, materiales y técnicos. Consta de diferentes etapas, en este caso nos ocuparemos de la etapa organizativa del proceso de gestión en la empresa.

Una organización es un sistema diseñado para lograr ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas relacionados que realizan funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que interactúan dentro del marco de la estructura del sistema para lograr sus objetivos. Cabe señalar que una organización solo puede existir cuando alguien se comunica y está dispuesto a actuar de manera coordinada para lograr su misión. Las organizaciones operan a través de reglas establecidas para lograr objetivos.

Por lo tanto, Kafka & Sánchez (2019) explica que para estas organizaciones, para poder realizar las tareas que se les encomiendan y lograr los objetivos que se han marcado, es vital que cuenten con una red de recursos. Que debe incluir mano de obra, tecnología, economía, bienes raíces, naturales o intangibles.

Es importante enfatizar que, si el proceso de organización se presenta en este artículo, excepto los tipos de organización, principios y técnicas de organización, entonces esto es puramente con fines educativos porque se puede estudiar y comprender. Para ejecutar el proceso organizacional, debe aplicar tanto la tecnología como los principios organizacionales, y definir el tipo ideal de organización en la situación específica que está enfrentando. El proceso organizacional clásico es el establecimiento de roles, relaciones, autoridad y responsabilidades,

cuyo propósito es operar con la eficiencia y eficacia requeridas para alcanzar las metas. La expectativa del proceso organizacional es tener una estructura organizacional a través de la cual los individuos puedan cooperar sistemáticamente para lograr metas comunes.

Torres (2017) afirma que la organización incluye ordenar y coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y otros necesarios para lograr los objetivos de la empresa, de manera de crear las condiciones para el trabajo armónico de personas y cosas, y esforzarse por lograr los mejores resultados.

Por tanto, la organización es la segunda etapa del proceso administrativo, durante la cual se creará un sistema organizado para lograr las metas establecidas en la etapa de planificación. La organización es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilita la planificación. De acuerdo con un determinado estándar o criterio de clasificación, conduce a la ordenación de las partes del todo o divide el todo en partes ordenadas. Como todas las funciones de gestión, la organización es un proceso de toma de decisiones. Dividir el trabajo, asignar responsabilidades y establecer mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones organizacionales.

Arenal (2016) indica que son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes a través de la gestión del talento y otras instituciones. Están compuestos por subsistemas interrelacionados que tienen funciones especializadas. Un acuerdo sistemático entre personas para alcanzar determinados fines específicos. La organización es el objeto de investigación de la administración, mientras que otras disciplinas son la sociología, la economía y la psicología. Un grupo social compuesto por personas, tareas y gestión administrativa forma una estructura sistemática de relaciones de interacción, con el objetivo de producir bienes y / o servicios para

satisfacer las necesidades de las comunidades del entorno, de manera de cumplir con su propósito único, es decir, su misión.

Es un sistema de actividades conscientemente coordinado compuesto por dos o más personas; la cooperación entre ellos es esencial para la existencia de una organización. Una organización solo puede existir cuando alguien puede comunicarse y está dispuesto a actuar en conjunto para lograr un objetivo común. Una organización es un conjunto de cargos con reglas y códigos de conducta que todos los miembros deben cumplir, formando así un entorno que permite a la empresa actuar. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y económicos). Funciona a través de estándares y bases de datos dispuestas a tal efecto.

2.2.2.2. Elementos de la organización.

Torres (2018) manifiesta que la estructura organizacional debe definir los roles y responsabilidades de sus diferentes elementos en el sistema jerárquico implementado en la organización. Esto ayuda a comprender las operaciones, para que la comunicación sea más clara, la gestión sea transparente, la eficiencia en el logro de las metas sea mayor, la incidencia de riesgos operativos se reduzca y los elementos de la organización posibiliten el desarrollo del plan de acción:

Estructura. Significa establecer el marco básico para el funcionamiento de los grupos sociales, porque determina la configuración y afinidad de las funciones, niveles y actividades necesarias para lograr las metas establecidas (Fernández & Mañas, 2016).

Una estructura organizacional bien planificada puede enfocarse en lograr metas y mantener a todos los departamentos moviéndose en la misma dirección. Si el desarrollo es inadecuado, los empleados se confundirán debido a la falta de autoridad, la coordinación fallará y la velocidad de toma de decisiones disminuirá. El desempeño económico a largo plazo de la empresa puede verse afectado. La jerarquía es esencial para que todos los empleados comprendan cómo funciona la organización. Con una cadena de comandos clara, los empleados pueden ganar seguridad y mejorar el posicionamiento de la empresa para los nuevos empleados (Rivera & Peña, 2016).

Sistematización. Torres (2018) manifiesta que todas las actividades y recursos de la empresa deben estar razonablemente coordinados para promover el trabajo y la eficiencia.

Sin embargo, el desafío más común es intentar mejorar las funciones que ya están funcionando. En este caso, puedes aprovechar la experiencia de todo el equipo para identificar las debilidades de los diferentes procesos e intentar generar nuevos acuerdos y utilizar los mismos recursos o (si es posible) menos recursos para obtener mejores resultados. Por esta razón, la planificación y la ejecución son muy importantes, pero la evaluación no se puede ignorar. El propósito de sistematizar los procesos en su empresa es mejorar la eficiencia y la calidad, y para lograr este objetivo, es necesario evaluar los cambios implementados a fin de realizar los cambios necesarios en los acuerdos que no produjeron los resultados esperados. Por otro lado, se deben fortalecer los canales de comunicación entre trabajadores, directores regionales y gerentes. De esta forma, los cambios se pueden aplicar de manera coordinada, manteniendo al mismo tiempo abiertos los canales de diálogo para evaluar los resultados (Fernández & Mañas, 2016).

Agrupación y asignación. La agrupación de actividades y la asignación de responsabilidades favorecen la especialización (Rivera & Peña, 2016).

Torres (2018) manifiesta que la distribución de los trabajadores se llevará a cabo en diferentes regiones, y cada persona será capacitada de acuerdo con sus funciones y especialización en las diferentes tareas a realizar en la empresa para promover un mismo trabajo.

Jerarquía. Plantear la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa (Fernández & Mañas, 2016).

El nivel de autoridad es la forma de organizar e implementar un mecanismo de coordinación llamado supervisión directa. Al establecer una jerarquía dentro de la organización, se pueden evitar las relaciones de autoridad en conflicto. La jerarquía es un aspecto de la autoridad, que ya se puede observar en el análisis de las burocracias weberianas. El estudio de la jerarquía permite comprender en gran medida algunas variables culturales de la organización, estas variables pueden expresarse como muy jerárquicas (estructura de alto nivel con muchos escalones jerárquicos) o de bajo nivel (estructura plana con pocos escalones jerárquicos). La jerarquía limita las relaciones formales e informales de los trabajadores, así como los tipos de permisos e interacciones subordinadas que implementarán. También establece el rango de control de cada superior (Rivera & Peña, 2016).

Simplificación de funciones. Torres (2018) manifiesta que establezca la forma más fácil de hacer el trabajo de la mejor manera.

La simplificación permite a las personas dedicar tiempo al trabajo que crea valor; trabajar en cosas importantes. En esencia, la simplificación elimina la complejidad que nos obstaculiza y nos hace perder el tiempo para hacer algo innovador y valioso. Una organización simplificada puede cambiar la ruta y utilizar sus recursos para obtener resultados. Liberar el tiempo de las personas ya no es tomar tiempo para asistir a reuniones y presentaciones (preocupaciones internas), sino para construir alianzas innovadoras y considerar iniciativas para nuevos modelos de negocios o productos que los consumidores desean (el enfoque está en la apariencia). La complejidad le impide participar en el trabajo actual. Por otro lado, la simplicidad puede mirar a su alrededor y anticipar lo que está por suceder: este es el camino hacia el futuro (Fernández & Mañas, 2016).

2.2.2.3. Diseño de la estructura organizacional.

Bordelois (2018) define que la estructura organizativa muestra quién realiza las funciones y tareas de las que es responsable en la empresa y cómo estas personas se conectan entre sí. La estructura organizativa toma en cuenta los diferentes puestos dentro de la empresa, los puestos y deberes de sus miembros y la cadena de mando existente. Para diseñar la estructura organizacional, esto debe ser considerado:

La estrategia organizacional. Analizar y visualizar si la estrategia y los objetivos organizacionales están relacionados con las necesidades del mercado o los cambios que está experimentando la empresa (Sánchez, 2017).

Cada empresa tiene una estructura organizativa definida formal o informalmente. Entre ellos, se delimitan las responsabilidades y puestos de ubicaciones específicas en el organigrama. Pero, ¿qué sucede cuando el mercado cambia y las condiciones socioeconómicas superan la respuesta de la empresa y la estructura organizativa establecida se vuelve obsoleta. En este caso, la empresa se ve obligada a diseñar una nueva estructura organizativa y mejorar sus procesos internamente, apostando por buscar la máxima eficiencia para mantener su competitividad en el mercado. Las empresas con una estructura organizativa clara se benefician del establecimiento de los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones, la división de responsabilidades, el personal responsable de cada campo o proceso y sus superiores, para que la empresa pueda beneficiarse de manera más efectiva y lograr el mismo objetivo de manera más eficiente (Fiorenza, 2019).

El modelo de estructura organizacional. Bordelois (2018) define que cada vez es más común que las empresas elijan modelos de estructura organizativa diferentes a los modelos tradicionales. Tenemos un video sobre este tema, mantendremos el enlace en la descripción.

Una situación cada vez más común es que las empresas eligen un modelo de estructura organizativa procedimental (el proceso lo define el proceso y se distribuye a través del conocimiento del equipo integrado), en lugar de la estructura organizativa funcional tradicional

(es decir, qué hacer está definido por la jerarquía, y Distribuido en el campo de especialización) (Sánchez, 2017).

Los perfiles de puesto. Verificar si el perfil del puesto responde a los nuevos requisitos de la estructura organizacional, y determinar la definición de responsabilidades, funciones y capacidades para lograr el cumplimiento de las estrategias organizacionales (Fiorenza, 2019).

Bordelois (2018) define que un perfil de puesto es una descripción específica de las características, tareas, responsabilidades y habilidades y conocimientos que debe poseer la persona que ocupa el puesto en la organización. Todas las organizaciones necesitan perfiles de puestos, son fundamentales para implementar un buen proceso de selección, asegurando que cada empleado entienda su rol en la empresa o midiendo el desempeño de cada empleado y fomentando su desarrollo. Sin embargo, pocas organizaciones dedican suficiente tiempo, análisis y estrategias para crear estos archivos, o generalmente solo usan perfiles de trabajo generales que no consideran las necesidades y objetivos de la organización.

El recurso humano. Para utilizar los recursos de manera efectiva y al mismo tiempo asegurar que tengan las cargas suficientes, se deben considerar factores como el crecimiento del personal o la reubicación que puede traer el diseño de la nueva estructura organizacional (Sánchez, 2017).

Los recursos humanos es un departamento dentro de la empresa que gestiona todo lo relacionado con el personal. Esto incluirá reclutamiento, selección, contratación, incorporación o bienvenida, capacitación, promoción, salario, contratos y despidos. En definitiva, el departamento

de recursos humanos debe trabajar para todas las personas del equipo humano de la empresa. Los recursos humanos son fundamentales para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores empleados para cada puesto o ayudar a los empleados de la empresa a seguir desarrollándose, formando y creciendo (Fiorenza, 2019).

La comunicación. Bordelois (2018) define que la estructura organizacional debe estar diseñada para que todos los colaboradores que necesiten coordinarse con otros departamentos o procesos puedan coordinar su trabajo a través de canales de comunicación.

La comunicación en una empresa, es decir, la comunicación organizacional, es un factor decisivo para el éxito de una empresa. Una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser causa de ineficacia, confusión y conflicto interno. La comunicación dentro de la empresa debe abordarse en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión. Debe ser puntual y el correo debe llegar al destinatario en el momento correcto. Y debe ser precisa, sin modificaciones de idioma ni información innecesaria (Sánchez, 2017).

III. Hipótesis

Según el autor Pitas & Pértegas (2016) define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de las variables “Gestión de calidad y el proceso de organización” en el hospedaje Margareth E.I.R.L.

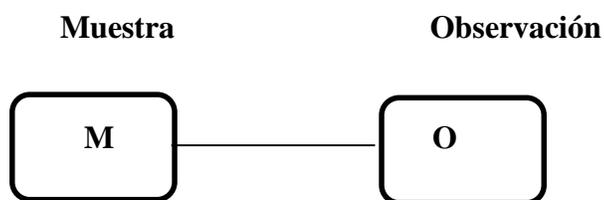
IV. Metodología de la investigación

4.1. Diseño de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo; al respecto, Arias (2016) afirma que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Y en la presente investigación se determinarán las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

El tipo de investigación fue cuantitativo, al respecto Arias (2016) define como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. En general es un proceso creativo que se rige por unas reglas de validez y aceptabilidad compartidas por la comunidad científica y que busca resolver problemas observados y sentidos produciendo conocimientos nuevos. Esas reglas son las que hacen parte del método científico y presentan sus particularidades y diferencias según los distintos enfoques. El tipo de investigación es fue cuantitativo ya que se va a necesitar medir o cuantificar numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

El diseño fue no experimental, al respecto Gértrudix, Rojas & Alvarez (2017) indica que no está formulando una nueva teoría, ni se alterarán las variables, solo se está explicando una realidad y a la vez se utilizó medios probatorios de los mismos, que es parte de la investigación cuantitativa. También fue de corte transversal porque se midió a la vez la prevalencia de la exposición y una muestra poblacional en un solo momento temporal de un año, es decir, permite estimar la magnitud y características (Gértrudix, Rojas & Alvarez 2017).



Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes y personal encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Proceso de Organización.

4.2. Población y muestra

Población

Según Ducoing (2018) plantea que población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento

determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio, y puede ser finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Por lo tanto, en la investigación la población fue:

P1: En el caso de la variable gestión de calidad se requiere de la apreciación de los clientes siendo el rubro amplio e indefinido, se aplica una población infinita y se necesita una formula.

P2: La variable proceso de organización estuvo constituida por el propietario y 9 trabajadores del hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, constituyendo una población finita de 10 integrantes, por tanto según el autor Ducoing (2018) no necesita de formula, por tratarse de menos de 50 individuos.

Muestra

Lariguet & Vergara (2016) explica que la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Y viene a ser el número de elementos que son elegidos o se eligen al azar, los cuales serán tomados de un universo para que dichos resultados se puedan obtener en un momento determinado, en la presente investigación es de la siguiente manera:

M1: Considerando la variable gestión de calidad se requirió de la apreciación de los clientes siendo el rubro amplio e indefinido, se aplica una población infinita y se necesita una

formula. Según Carbonero (2016) para determinar la cantidad de personas a encuestar se aplica la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e= Que equivale al 10% del margen de error

Z= Que equivale al 90% al grado de confianza (valor estadístico 1.645)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.50 \times 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

n= 68 personas.

M2: Respecto a la variable proceso de la organización según lo dicho por la muestra es 10 considerando solo al administrador y los trabajadores. Según (Carbonero, 2016)

manifiestan que, para poblaciones menores de 50 individuos, se considera que la muestra es igual a la población. Por lo tanto, la muestra es de 10 trabajadores.

Cuadro 1
RUC de MYPE en investigación

RUC:	20525976841 - INVERSIONES MARGARETH E.I.R.L.- SULLANA
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	04/09/2009
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. MARCELINO CHAMPAGNAT MZA. A LOTE. 25 VIRGEN DE LAS MERCEDES (ALTURA DE LA CARRETERA A TAMBOGRANDE) PIURA - SULLANA - SULLANA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS. Secundaria 1 - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

Fuente: SUNAT

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Gestión de Calidad	Aceña (2017) define la gestión de la calidad se ocupa de coordinar, dirigir y controlar las actividades de la organización partiendo desde un enfoque en el que debe prevalecer una cultura y una orientación hacia la calidad y la mejora continua.	Herramienta	Flujograma	¿Considera que el hospedaje tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento?	Clientes	Nominal
			Diagrama Ishikawa	¿El personal le resuelve un problema sin la ayuda de su superior?		
			Hojas de verificación	¿Puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación?		
			Diagrama de Pareto	¿Considera que la empresa tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera?		
			Histograma	¿Conoce si la empresa tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes?		
		Principios	Diagrama de Dispersión	¿Considera que la empresa realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia?		
			Control Estadístico de Proceso	¿Conoce si el propietario utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador?		
			Enfoque al cliente	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?		
			Liderazgo	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?		
			Participación del personal	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?		
	Enfoque de proceso	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?				

Enfoque de sistema a la gestión	¿Conoce si el sistema de gestión de calidad en el hospedaje permite la eficiencia y eficacia?
Mejora continua	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?
Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?
Relación de mutuo beneficio con proveedores	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Proceso de organización	Kafka (2017) indica que el proceso administrativo hace referencia a las acciones que deben llevarse a cabo en el seno de una organización para potenciar su eficiencia y aprovechar al máximo todos sus recursos, tanto humanos como materiales y técnicos.	Elementos	Estructura	¿La empresa tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas?	Colaboradores	Nominal
			Sistematización	¿Está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente?		
			Agrupación y asignación	¿los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado?		
			Jerarquía	¿En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades?		
			Simplificación de funciones	¿La empresa brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente?		
		Diseño de la Estructura	La estrategia organizacional	¿Está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización?		
			El modelo de estructura organizacional	¿Considera que mejorar el clima organizacional del hospedaje dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?		
			Los perfiles de puesto	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere?		
			El recurso humano	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí?		
			La comunicación	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?		

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, no modifica el entorno ni controla el proceso que estuvo en observación. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Según, Lonardi & Oliva (2017) indica que el cuestionario utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Los cuestionarios suelen clasificarse según el modo en que son contestados en dos tipos:

- Respuesta directa (aquellos que el sujeto complementa de un modo personal).
- Respuesta indirecta (en los que el encuestador va anotando las contestaciones verbales).

A pesar de que los cuestionarios, fueron desarrollados para ser realizados en persona, lápiz y papel, con la asistencia del entrevistador, se produjo un importante impulso en su utilización con la introducción de las sucesivas innovaciones en los medios de comunicación, el correo postal, el teléfono y finalmente Internet. Es importante resaltar los beneficios de los distintos medios de administración a distancia.

4.5. Plan de análisis

Guerrero (2015) menciona que para la recolección de datos se realizaron visitas previas al hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, con el propósito de coordinar con el propietario de esta, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionar la información suficiente para el trabajo de investigación. Finalmente, luego se realizó las coordinaciones pertinentes, para proceder a la aplicación del cuestionario (encuesta). Los clientes encuestados han sido seleccionados por conveniencia del investigador. Luego de la obtención de datos se procedió a codificarlos, para mantener el orden y posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, mediante un Programa estadístico de los cuales se realizó el análisis e interpretación de los datos, para el análisis de resultados y la elaboración de las conclusiones. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se ejecutaron haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010.

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz 2: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019	¿Cuáles son sus principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019	<p>a) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019</p> <p>b) Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019</p> <p>c) Describir los elementos de la organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019</p> <p>d) Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Proceso de Organización</p>	<p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental, corte transversal</p> <p>Unidades Económicas de la investigación: 01 MYPE</p> <p>Población: Infinita para gestión de calidad y finita para procesos de organización.</p> <p>Muestra: 68 Clientes y 10 Colab.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además se respetaron los derechos del autor, según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fueron:

Protección a las personas. Se respetó a las personas, y no se obligó a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluyó a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgó su identidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, por lo tanto, se utilizaran hojas de papel boom reciclado.

Libre participación y derecho a estar informado. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; se solicitará permiso al propietario del hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

Beneficencia y no maleficencia. En la presente investigación no se obligó, ni maltrató en forma verbal al propietario y colaboradores de las empresas en investigación, se trató de la mejor manera y con palabras adecuadas.

Justicia. Al propietario, colaboradores y clientes se les trató con equidad y justicia, no se realizaron comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipuló ni se cambió los datos adquiridos durante la encuesta.

Integridad científica. Se respetaron los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo con las Normas APA.

V. Resultados

5.1. Resultado

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

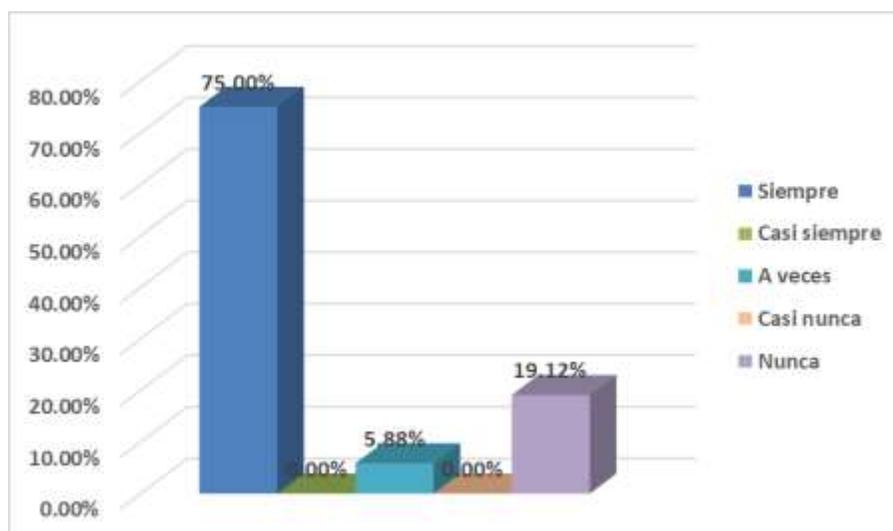
Tabla 1

El hospedaje tiene un sistema

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	51	75.00%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	4	5.88%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	13	19.12%
Total	68	100.00%

Figura 1

El hospedaje tiene un sistema

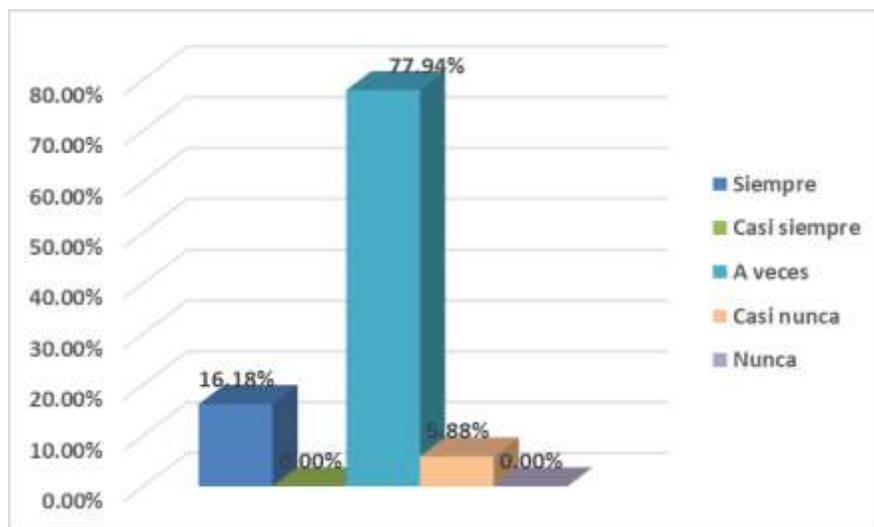


Interpretación:

En consecuencia, la tabla y figura 1 del total de clientes encuestados, el 75% consideró que el hospedaje siempre tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, mientras que el 19% indica que el hospedaje nunca tiene un sistema, el 6% indica que el hospedaje a veces tiene un sistema.

Tabla 2***El personal le resuelve un problema***

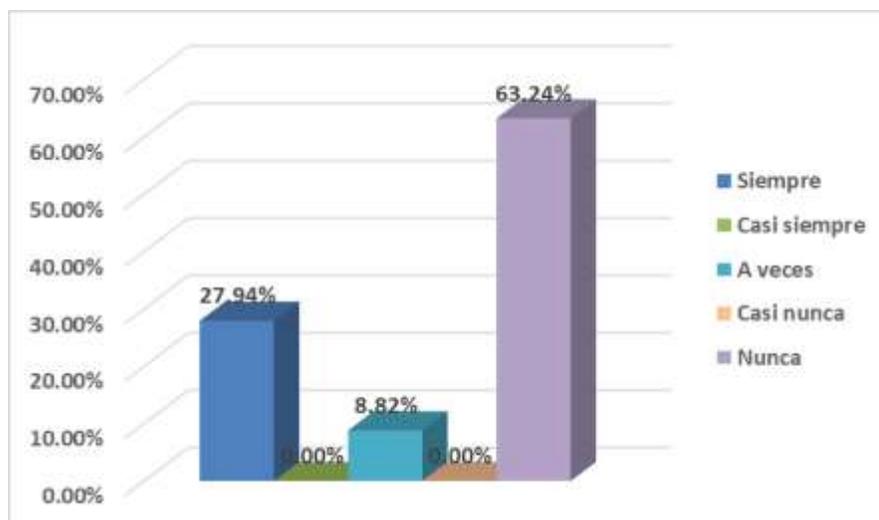
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	16.18%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	53	77.94%
Casi nunca	4	5.88%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 2***El personal le resuelve un problema*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 2 del total de clientes encuestados, el 78% consideró que el personal a veces le resuelve un problema sin la ayuda de su superior, mientras que el 16% indica que el personal siempre le resuelve un problema sin la ayuda de su superior, el 6% indica que el personal casi nunca le resuelve un problema sin la ayuda de su superior.

Tabla 3*El personal tiene una hoja de verificación*

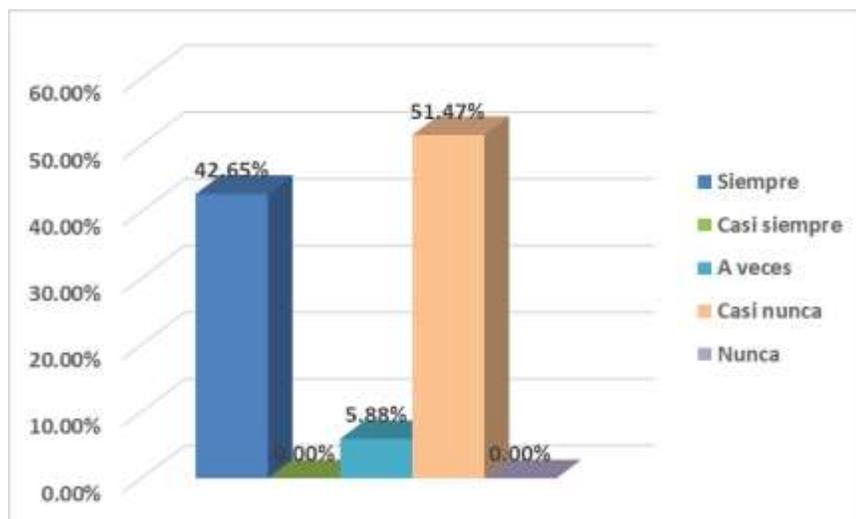
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	27.94%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	6	8.82%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	43	63.24%
Total	68	100.00%

Figura 3*El personal tiene una hoja de verificación***Interpretación:**

En consecuencia, la tabla y figura 3 del total de clientes encuestados, el 63% consideró que nunca puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación, mientras que el 28% indica que siempre puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación, el 9% explica que a veces puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación.

Tabla 4*La empresa tiene un sistema para evaluar*

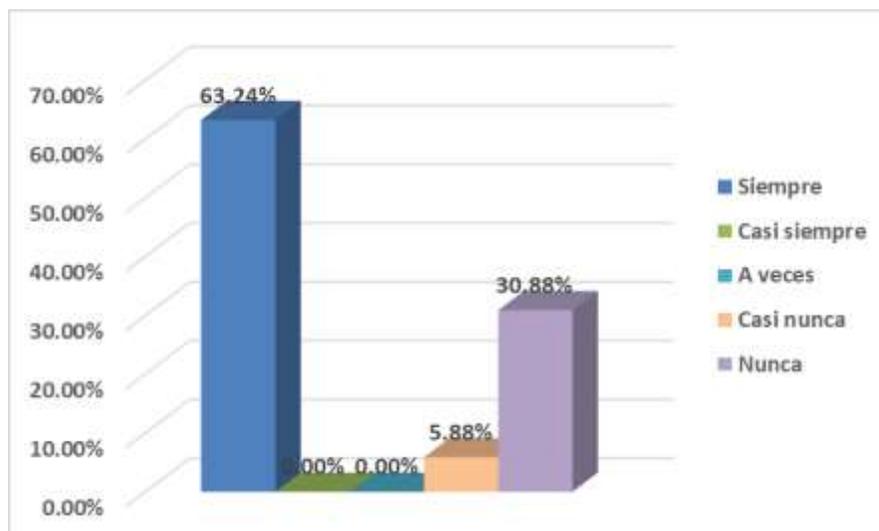
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	29	42.65%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	4	5.88%
Casi nunca	35	51.47%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 4*La empresa tiene un sistema para evaluar***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 4 del total de clientes encuestados, que el 51% consideró que la empresa casi nunca tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera, mientras que el 43% indica que la empresa siempre tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera, el 6% indica que la empresa a veces tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera.

Tabla 5*La empresa tiene un sistema para medir la satisfacción*

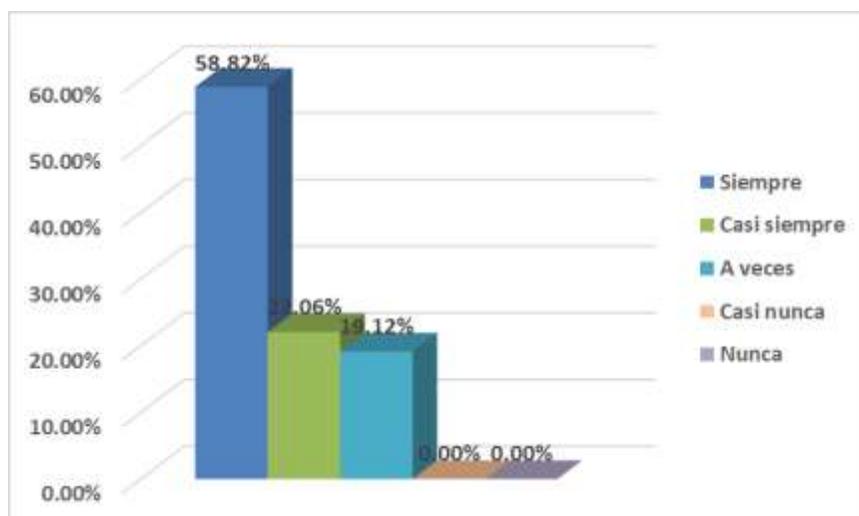
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	43	63.24%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	4	5.88%
Nunca	21	30.88%
Total	68	100.00%

Figura 5*La empresa tiene un sistema para medir la satisfacción***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 5 del total de clientes encuestados, el 63% consideró que la empresa siempre tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes, mientras que el 31% afirma que la empresa nunca tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes, el 6% manifiesta que la empresa casi nunca tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes.

Tabla 6***La empresa realiza gráficos comparativos***

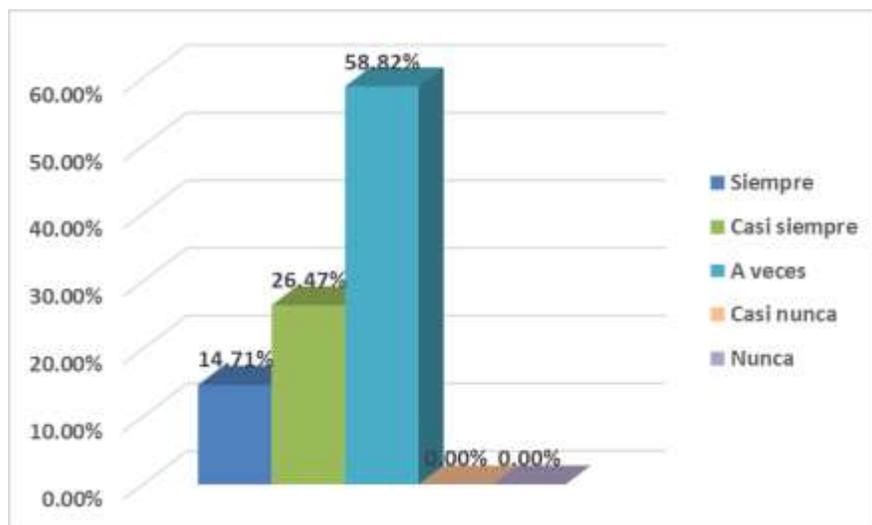
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	40	58.82%
Casi siempre	15	22.06%
A veces	13	19.12%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 6***La empresa realiza gráficos comparativos*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 6 del total de clientes encuestados, el 59% consideró que la empresa siempre realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia, mientras que el 22% afirma que la empresa casi siempre realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia, el 19% manifiesta que la empresa a veces realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia.

Tabla 7*El propietario utiliza cuadros estadísticos*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	14.71%
Casi siempre	18	26.47%
A veces	40	58.82%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 7*El propietario utiliza cuadros estadísticos***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 7 del total de clientes encuestados, el 59% consideró que el propietario a veces utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador, mientras que el 26% indica que el propietario casi siempre utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador, el 15% indica que el propietario siempre utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador.

Segundo objetivo específico: Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

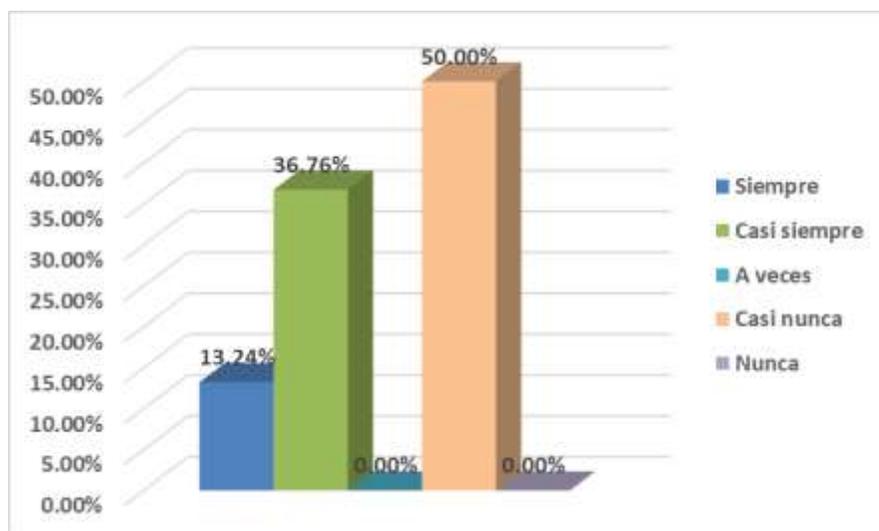
Tabla 8

La empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	13.24%
Casi siempre	25	36.76%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	34	50.00%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 8

La empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento

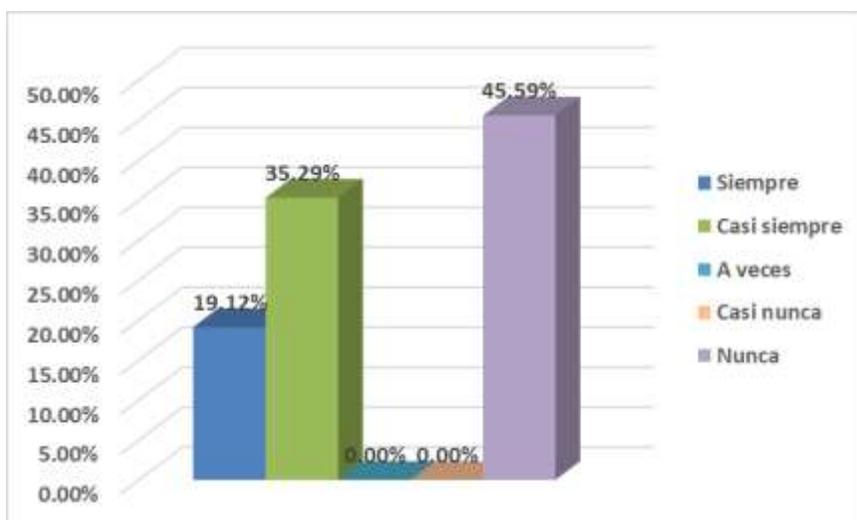


Interpretación:

En consecuencia, en la tabla y figura 8 del total de clientes encuestados, el 50% consideró que la empresa casi nunca tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico, mientras que el 37% afirma que la empresa casi siempre tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico; y el 13% afirma que la empresa siempre tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico.

Tabla 9*El propietario mantiene liderazgo*

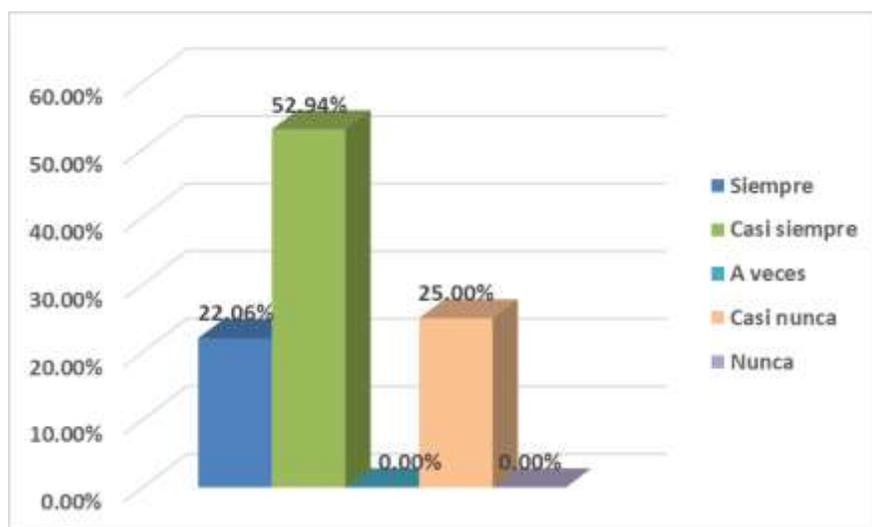
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	19.12%
Casi siempre	24	35.29%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	31	45.59%
Total	68	100.00%

Figura 9*El propietario mantiene liderazgo***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 9 del total de clientes encuestados, el 46% consideró que el propietario nunca mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel, mientras que el 35% considera que el propietario casi siempre mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel, el 19% considera que el propietario siempre mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel.

Tabla 10***El personal recibe capacitaciones***

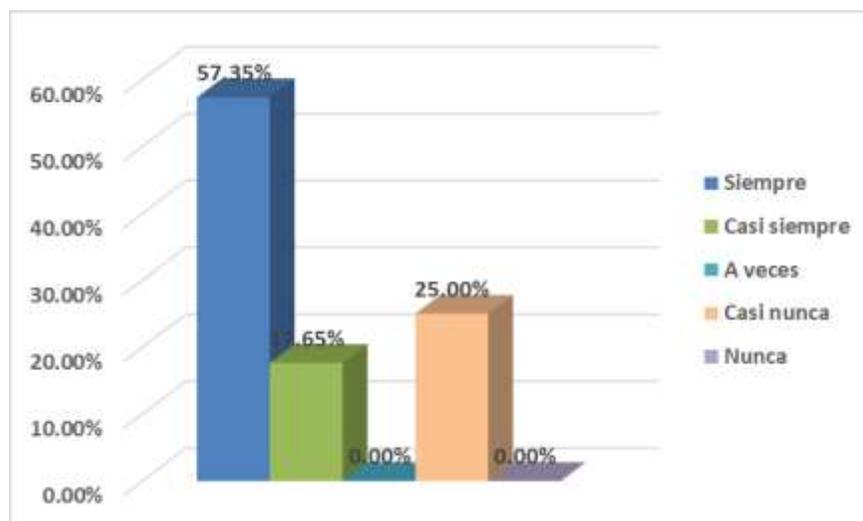
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	22.06%
Casi siempre	36	52.94%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	17	25.00%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 10***El personal recibe capacitaciones*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 10 del total de clientes encuestados, el 53% consideró que el personal casi siempre recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente, mientras que el 25% indica que el personal casi nunca recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente, y el 22% afirman que el personal siempre recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente.

Tabla 11***La gestión de calidad le permite aplicar los procesos***

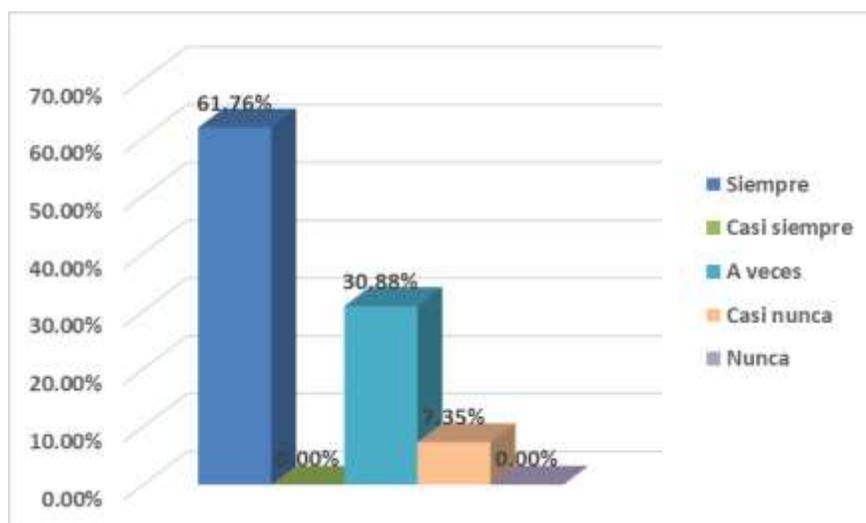
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	39	57.35%
Casi siempre	12	17.65%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	17	25.00%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 11***La gestión de calidad le permite aplicar los procesos*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 11 del total de clientes encuestados, el 57% consideró que la gestión de calidad siempre le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje, mientras que el 25% indica que la gestión de calidad casi nunca le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje, 18% indica que la gestión de calidad casi siempre le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje.

Tabla 12*El sistema de gestión de calidad*

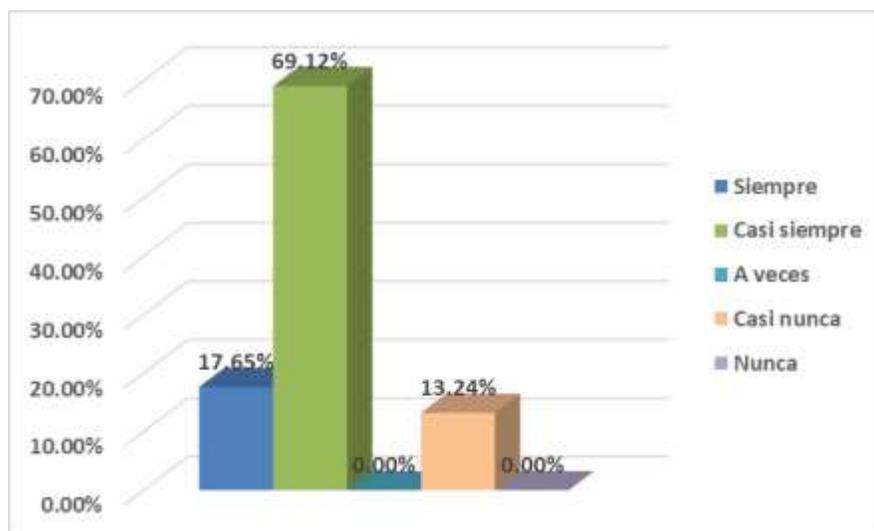
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	42	61.76%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	21	30.88%
Casi nunca	5	7.35%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 12*El sistema de gestión de calidad***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 12 y del total de clientes encuestados, el 62% consideró que el sistema de gestión siempre identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia, mientras que el 31% indica que el sistema de gestión a veces identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia, 7% indica que el sistema de gestión casi nunca identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia.

Tabla 13*El hospedaje da lugar a una mejora continua*

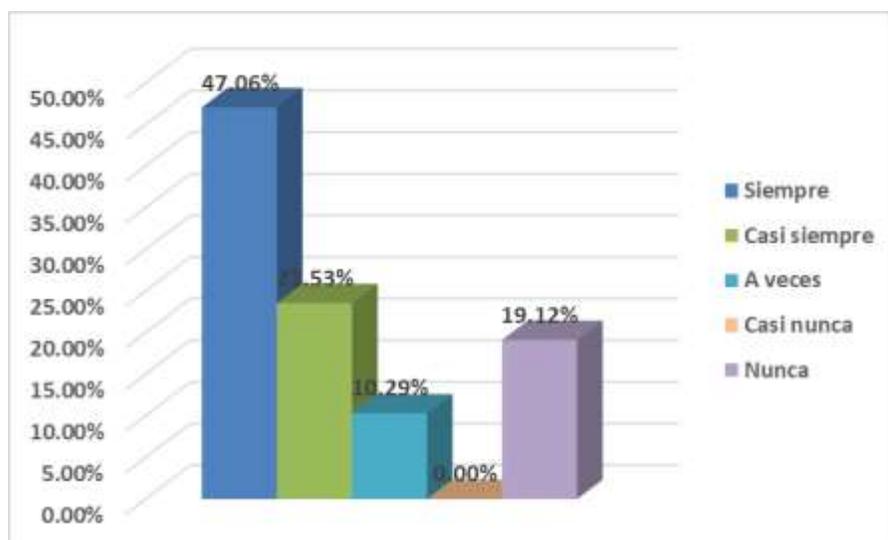
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	17.65%
Casi siempre	47	69.12%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	9	13.24%
Nunca	0	0.00%
Total	68	100.00%

Figura 13*El hospedaje da lugar a una mejora continua***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 13 del total de clientes encuestados, el 69% consideró que el hospedaje casi siempre da lugar a una mejora continua entre los miembros, mientras que el 18% indica que el hospedaje siempre da lugar a una mejora continua entre los miembros, el 13% afirma que el hospedaje casi nunca da lugar a una mejora continua entre los miembros.

Tabla 14*La empresa se basa en análisis de datos*

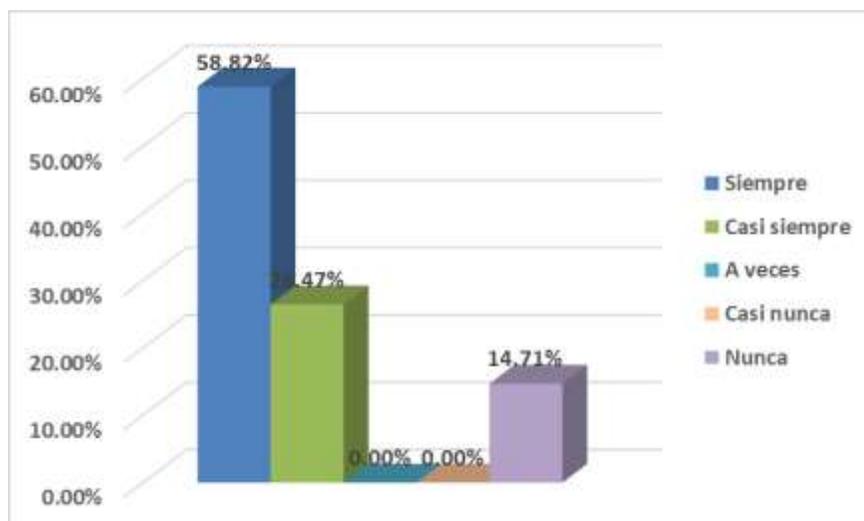
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	32	47.06%
Casi siempre	16	23.53%
A veces	7	10.29%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	13	19.12%
Total	68	100.00%

Figura 14*La empresa se basa en análisis de datos***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 14 del total de los clientes encuestados, el 47% consideró que la empresa siempre se basa en análisis de datos para la toma de decisiones, mientras que el 24% considera que la empresa casi siempre se basa en análisis de datos para la toma de decisiones, el 19% indica que la empresa nunca se basa en análisis de datos para la toma de decisiones, y el 10% indica que la empresa a veces se basa en análisis de datos para la toma de decisiones.

Tabla 15***La empresa desarrolla alianzas estratégicas***

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	40	58.82%
Casi siempre	18	26.47%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	10	14.71%
Total	68	100.00%

Figura 15***La empresa desarrolla alianzas estratégicas*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 15 del total de los clientes encuestados, el 59% consideró que la empresa siempre desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores, mientras que el 26% indica que la empresa casi siempre desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores, y el 15% indica que la empresa nunca desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores.

Variable: Proceso de Organización

Tercer objetivo específico: Describir los elementos de la organización en el hospedaje

Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

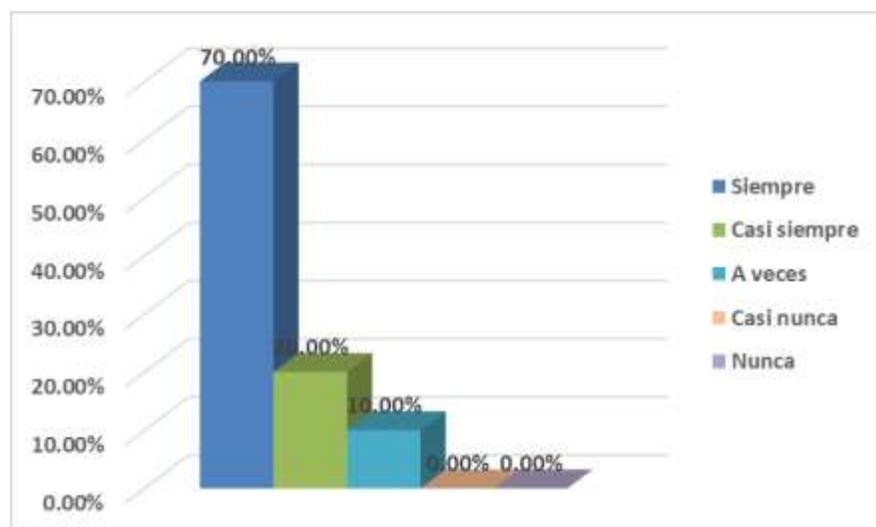
Tabla 16

La empresa tiene un organigrama

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70.00%
Casi siempre	2	20.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 16

La empresa tiene un organigrama

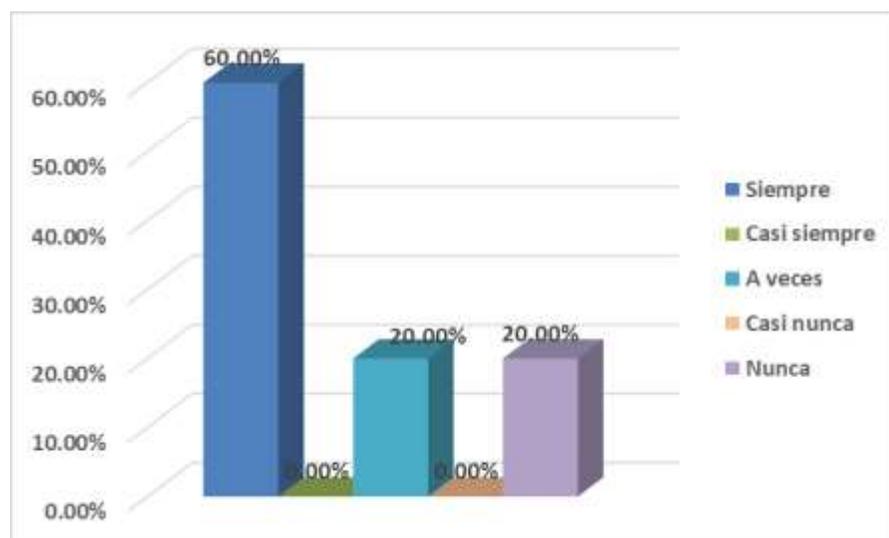


Interpretación:

En consecuencia, en la tabla y figura 16 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que la empresa siempre tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas, mientras que el 20% indica que la empresa casi siempre tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas, y el 10% indica que la empresa a veces tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas.

Tabla 17***La competencia genera la creación de estrategias***

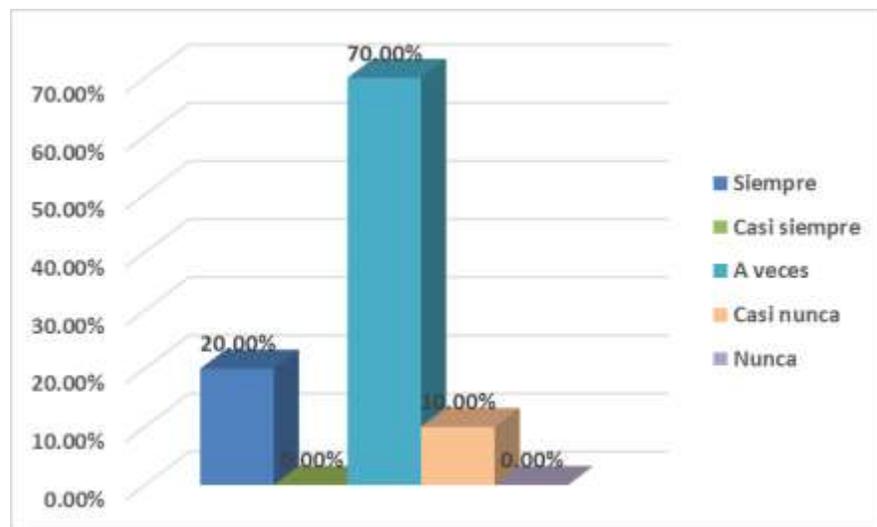
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	60.00%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	2	20.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	2	20.00%
Total	10	100.00%

Figura 17***La competencia genera la creación de estrategias*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 17 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que siempre está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente, mientras que el 20% indica a veces está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente, además el 20% indica que nunca está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente.

Tabla 18*Los colaboradores tienen el perfil idóneo*

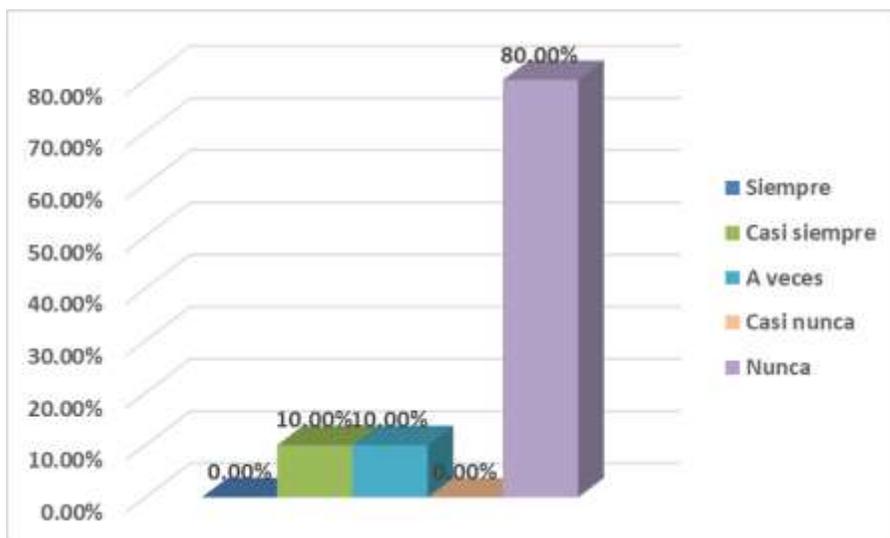
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	20.00%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	7	70.00%
Casi nunca	1	10.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 18*Los colaboradores tienen el perfil idóneo***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 18 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que a veces tienen el perfil idóneo en el puesto asignado, mientras que el 20% indica que siempre tienen el perfil idóneo en el puesto asignado, asimismo, el 10% indica que casi nunca tienen el perfil idóneo en el puesto asignado.

Tabla 19*En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades*

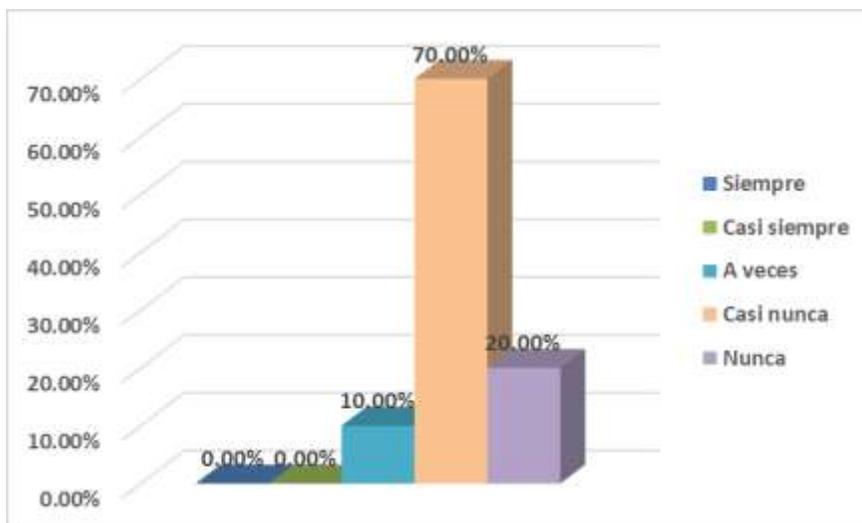
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	1	10.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	8	80.00%
Total	10	100.00%

Figura 19*En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 19 figura del total de los colaboradores encuestados, el 80% consideró que en la empresa nunca existe niveles autoridades y responsabilidades, mientras que el 10% indica que en la empresa casi siempre existe niveles autoridades y responsabilidades, y el 10% indica que en la empresa a veces existe niveles autoridades y responsabilidades.

Tabla 20***La empresa brinda capacitación a su personal***

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	7	70.00%
Nunca	2	20.00%
Total	10	100.00%

Figura 20***La empresa brinda capacitación a su personal*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla 20 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que la empresa casi nunca brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente, mientras que el 20% indica que la empresa nunca brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente, asimismo el 10% indica que la empresa a veces brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente.

Cuarto objetivo específico: Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

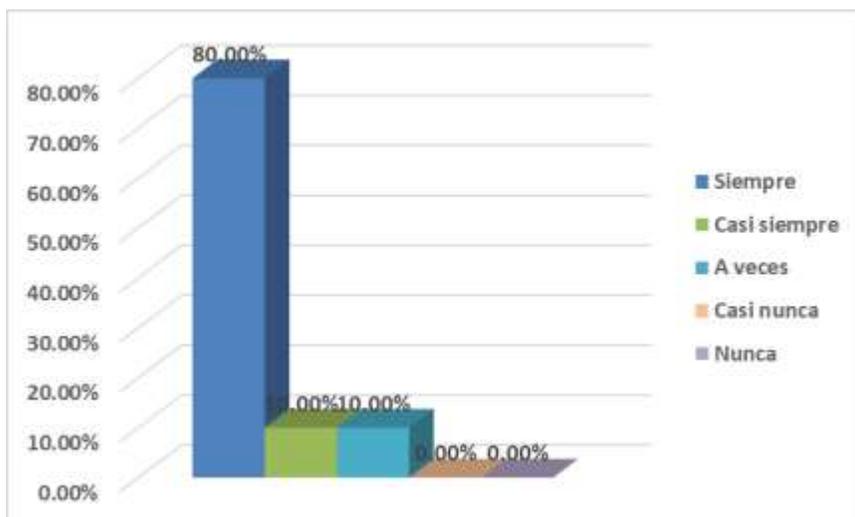
Tabla 21

Está de acuerdo respecto a la flexibilidad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	80.00%
Casi siempre	1	10.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 21

Está de acuerdo respecto a la flexibilidad

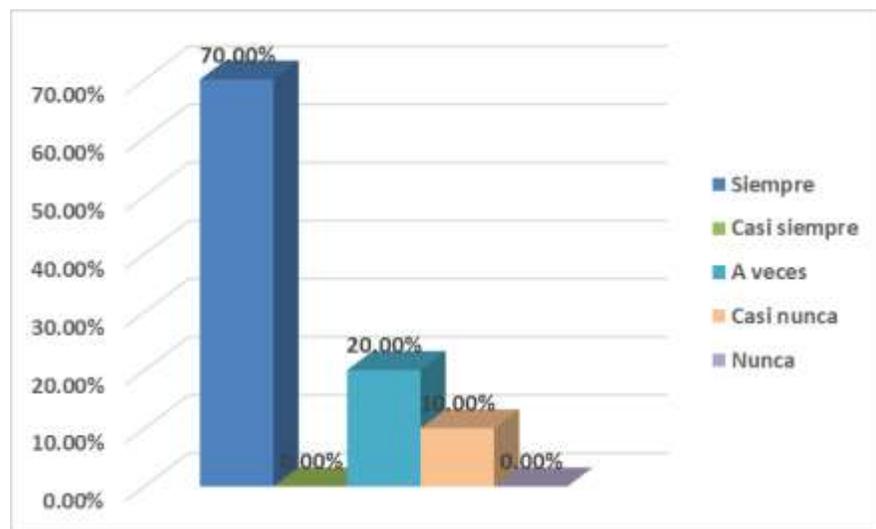


Interpretación:

En consecuencia, en la tabla y figura 21 del total de los clientes encuestados, el 80% consideró que siempre está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, mientras que el 10% indica que casi siempre está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, y el 10% indica que a veces está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización.

Tabla 22*Considera que mejorar el clima organizacional*

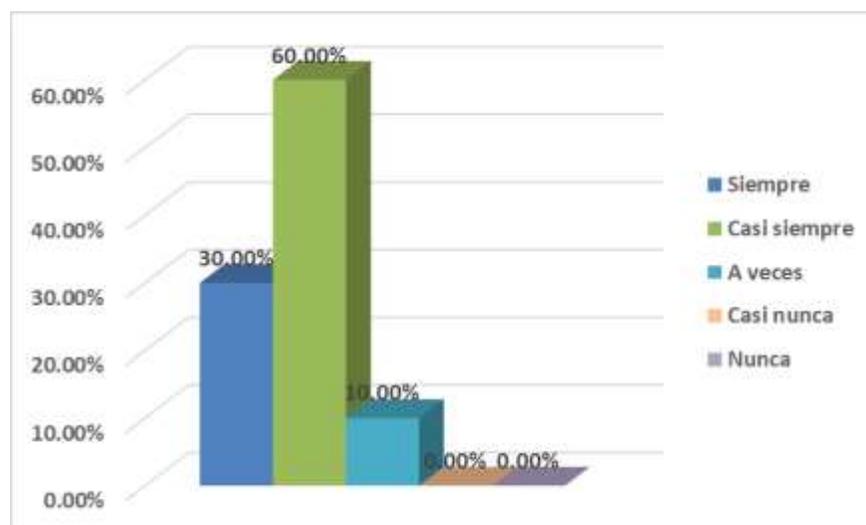
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70.00%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	2	20.00%
Casi nunca	1	10.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 22*Considera que mejorar el clima organizacional***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 22 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que mejorar el clima organizacional del hospedaje siempre dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal, mientras que el 20% indica que mejorar el clima organizacional del hospedaje a veces dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal, y el 10% indica que mejorar el clima organizacional del hospedaje casi nunca dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal.

Tabla 23*Tiene establecido en las funciones*

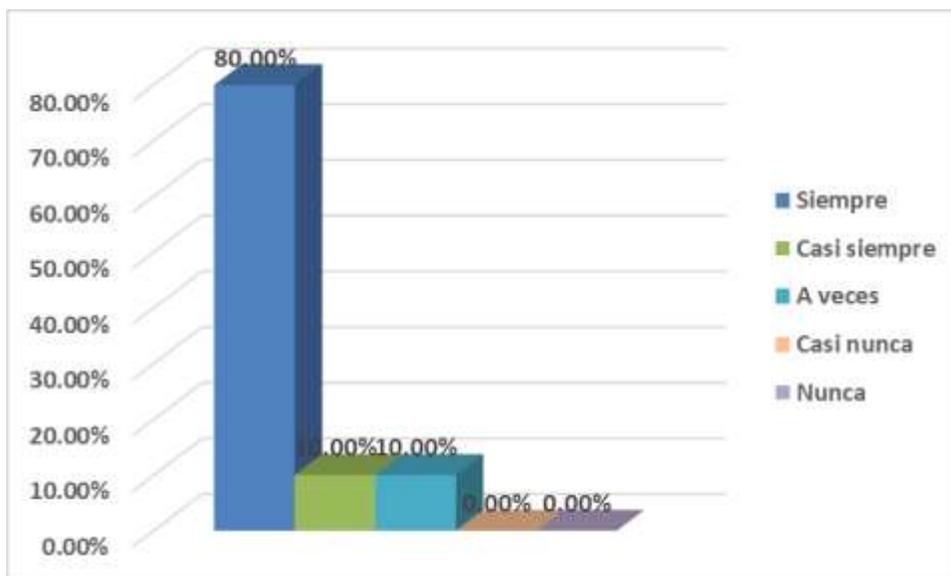
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	30.00%
Casi siempre	6	60.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 23*Tiene establecido en las funciones***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 23 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que casi siempre tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere, mientras que el 30% considera que siempre tiene establecido en las funciones de los colaboradores, y el 10% indica que a veces tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere.

Tabla 24***La empresa tiene comunicación organizacional***

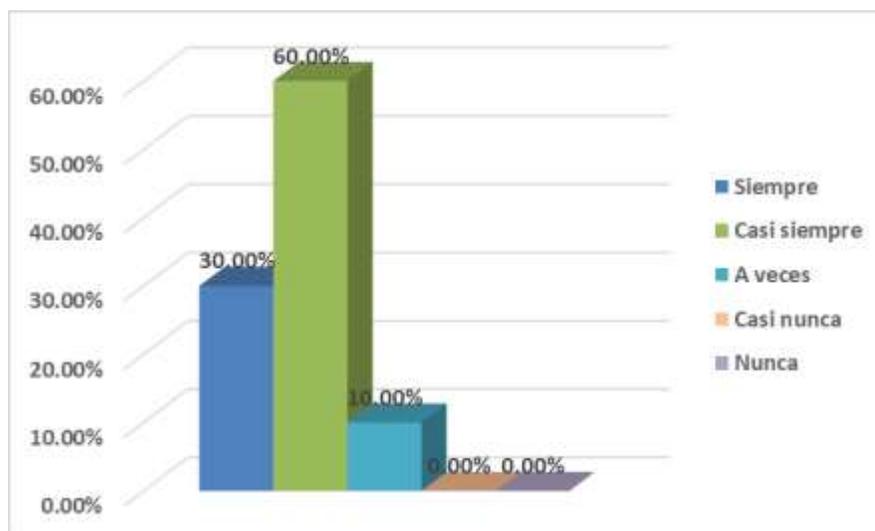
Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	80.00%
Casi siempre	1	10.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 24***La empresa tiene comunicación organizacional*****Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla y figura 24 del total de los colaboradores encuestados, el 80% afirman que la empresa siempre tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, mientras que el 10% indica que la empresa casi siempre tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, asimismo 10% indica que la empresa a veces tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí.

Tabla 25*Existe comunicación efectiva*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	30.00%
Casi siempre	6	60.00%
A veces	1	10.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	10	100.00%

Figura 25*Existe comunicación efectiva***Interpretación:**

En consecuencia, en la tabla 25 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que casi siempre existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores, mientras que el 30% indica que siempre existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores, asimismo el 10% indica que a veces existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores.

5.2. Análisis de resultados

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

En consecuencia, la tabla y figura 1 del total de clientes encuestados, el 75% consideró que el hospedaje siempre tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, de tal manera estos resultados coincide con la tesis de Gómez (2016) en su trabajo de investigación denominado Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – área de alojamiento – en el hotel Barceló Dominicana Beach de República Dominicana, quien concluyó que la implementación en el Sistema de gestión de calidad en el HOTEL BARCELÓ DOMINICAN BEACH le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, asimismo, coincide con Jácome (2016) menciona que ayudar a identificar la mejor ruta del producto o servicio en el proceso, es decir, utilizar símbolos que representen diferentes tipos de operaciones para mostrar las etapas secuenciales del proceso. Por tal motivo, los clientes consideran que el hospedaje siempre tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento, ya que son elementos fundamentales en la planificación de una determinada empresa, el cual ayuda a ser más eficiente y efectiva.

En consecuencia, en la tabla y figura 2 del total de clientes encuestados, el 78% consideró que el personal a veces le resuelve un problema sin la ayuda de su superior, de tal manera estos resultados coinciden con la tesis de Roman (2018) en su trabajo de investigación denominada Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo HOTELQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016, quien concluyó que no manejan información confiable, no resuelven problemas sin la ayuda de su superior; además estos resultados discrepa con Herrera (2018) explica que el propósito es determinar la posible causa del problema y sus consecuencias, y correlacionar los resultados con todas las posibilidades (causas) que pueden causar el problema tiene como objetivo identificar las posibles causas de un problema y sus efectos, relacionando el efecto a todas las posibilidades (causas) que pueden contribuir al problema ha ocurrido. Por tal motivo, los clientes consideran que el personal a veces le resuelve un problema sin la ayuda de su superior, ya que no están autorizados a realizar ciertas actividades y tienen que esperar a la persona encargada.

En consecuencia, la tabla y figura 3 del total de clientes encuestados, el 63% consideró que nunca puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación, de tal manera, estos resultados discrepa con la tesis de Cedeño (2016) en su trabajo de investigación denominado Planificación estratégica para la cadena hotelera Hoteles Ecuatorianos S.A. en Guayaquil, quien concluyó que los cuales estarían reflejados en el desempeño de sus actividades que serían las que el cliente evaluaría como excelente calificación, además discrepa con Gonzales (2019) quien concluyó que esta es una lista de elementos preestablecidos, que se marcarán desde el momento de la ejecución o evaluación. Se usa para demostrar que se han completado los pasos o elementos preestablecidos, o se usa para evaluar en qué nivel se

encuentran. Similar a la lista. Por tal motivo, los clientes consideran que nunca puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación, ya que cuando pasan inspección ellos no se encuentran presente y es por ello que no tienen conocimiento.

En consecuencia, en la tabla y figura 4 del total de clientes encuestados, que el 51% consideró que la empresa casi nunca tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera, de tal manera, estos resultados discrepa con la tesis de Bernal & Delgado (2015) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de cuenca: caso práctico Hotel Carvallo, quien concluyó que permite al grupo humano desarrollar todas sus capacidades, habilidades, valores y enfrentar los problemas de mejor manera, sin embargo, discrepa con Jácome (2016) quien concluyó que es un recurso gráfico que se utiliza para establecer una clasificación entre las causas de ciertos problemas o fallas (por ejemplo, de mayor a menor). Por tal motivo, los clientes consideran que la empresa casi nunca tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera, ya que la empresa es pequeña y el propietario no cuenta con recursos económicos para implementar un sistema de calidad para evaluar al personal.

En consecuencia, en la tabla y figura 5 del total de clientes encuestados, el 63% consideró que la empresa siempre tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes, de tal manera estos resultados discrepa con la tesis de Villegas (2018) en su trabajo de investigación denominada La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector servicio –

rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso del hotel Boulevard, quien concluyó que no realiza encuesta para medir nivel de satisfacción del cliente(68.4%), sin embargo coincide con Herrera (2018) explica que el propósito es mostrar la distribución de frecuencia de los datos obtenidos a través de mediciones periódicas, creando así una descripción general de los patrones más repetitivos en un período de tiempo determinado. Por tal motivo, los clientes consideran que la empresa siempre tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes, ya que algunas veces les han realizado encuestas sobre calidad de servicio y satisfacción.

En consecuencia, en la tabla y figura 6 del total de clientes encuestados, el 59% consideró que la empresa siempre realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia, de tal manera estos resultados coincide con Gonzales (2019) quien define muestra lo que sucede cuando cambia otra variable. Son representaciones de dos o más variables organizadas en un gráfico, siempre teniendo una función como otra función. Por tal motivo, los clientes consideran que la empresa siempre realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia, ya que hoy en día existe mucha competencia, y las empresas se preocupan por ser cada día mejor.

En consecuencia, en la tabla y figura 7 del total de clientes encuestados, el 59% consideró que el propietario a veces utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador, de tal manera, estos resultados coinciden con la tesis de Gómez (2016) en su trabajo de investigación denominado Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – área de alojamiento – en el hotel Barceló

Dominicana Beach de República Dominicana, quien concluyó que no se contaba con documentos para dirigir, delegar y evidenciar las tareas y procedimientos que se deben ejecutar para cada colaborador de la organización; por otro lado discrepa con Jácome (2016) quien concluyo que se utiliza para mostrar la tendencia de los puntos de observación durante un período de tiempo. Es un gráfico utilizado para monitorear el proceso, usado para determinar el rango de tolerancia limitado por el límite superior (límite de control superior), límite inferior (límite de control inferior) y línea media (límite central) del proceso, determinado por estadísticas. Por tal motivo, los clientes consideran que el propietario a veces utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador, para tener un mejor control, pero que muchas veces no se realiza por falta de conocimiento del supervisor, o de la persona encargada en cada turno.

Segundo objetivo específico: Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

En consecuencia, en la tabla y figura 8 del total de clientes encuestados, el 50% consideró que la empresa casi nunca tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico, de tal manera, estos resultados discrepa con la tesis de Chinchayan (2016) en su trabajo de investigación denominada La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles. Caso Hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016, quien concluyó que la gestión de calidad con un enfoque basado en el planeamiento estratégico si se relaciona significativamente con el compromiso personal;

asimismo, discrepa con Restrepo (2018) menciona que las organizaciones dependen de los clientes; por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas. Por tal motivo, los clientes consideran que la empresa casi nunca tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico, ya que ellos desconocen respecto a la planificación de dicha empresa y no tienen conocimiento al respecto.

En consecuencia, en la tabla y figura 9 del total de clientes encuestados, el 46% consideró que el propietario nunca mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel, de tal manera, estos resultados discrepa con Jimenez (2019) en su trabajo de investigación titulada Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019, quien concluyó que consiste en crear propósitos que beneficien al hotel; y también discrepa con Peña (2017) especifica que el líder establece la unidad del propósito y la dirección de la organización. Deben crear y mantener un entorno interno para que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa. Por tal motivo, los clientes consideran que el propietario nunca mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel, porque aún les falta planificar ciertas cosas, que por falta de recursos económicos no han sido creadas.

En consecuencia, en la tabla y figura 10 del total de clientes encuestados, el 53% consideró que el personal casi siempre recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente, de tal manera, estos resultados coincide con la tesis de Villegas (2018) en su trabajo de investigación denominada La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector

servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017, quien concluyó que el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente(84.2%), además discrepa con Batet (2016) afirma que las personas son la esencia de la organización. Tu dedicación hace que tus habilidades beneficien a la empresa. De tal manera, los clientes consideran que el personal casi siempre recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente, ya que toda empresa debe capacitar a su personal para que sean más eficientes, con el cual el cliente va quedar satisfecho, y van a recomendar a la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 11 del total de clientes encuestados, el 57% consideró que la gestión de calidad siempre le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje. Estos resultados discrepan con la tesis de Roman (2018) en su trabajo de investigación denominada Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo HOTELQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016, quien concluyó que la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de los hoteles de tres estrellas, no es aplicado en los procesos y actividades de estas organizaciones; sin embargo, coincide con Restrepo (2018) manifiesta que cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos, los resultados esperados se pueden obtener de forma más eficaz. Por tal motivo, los clientes consideran que la gestión de calidad siempre le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje, para tener efectividad, en el proceso productivo de la empresa, ya que es un beneficio realizar bien las actividades diarias, y sobre todo brindar una atención de calidad ya que los clientes, hacen publicidad a la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 12 y del total de clientes encuestados, el 62% consideró que el sistema de gestión de calidad en el hospedaje permite la eficiencia y eficacia, de tal manera estos resultados coinciden con la tesis de Jimenez (2019) en su trabajo de investigación titulada Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019, quien concluyó que el enfoque de sistema de gestión que identifica las gestiones y proceso en el hotel determinando la eficiencia y eficacia; asimismo, coincide con Peña (2017) especifica que identificar, comprender y administrar procesos interrelacionados, porque el sistema ayuda a la organización a lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente. De tal manera, los clientes consideran que el sistema de gestión de calidad en el hospedaje permite la eficiencia y eficacia, de las actividades diarias que realizan los colaboradores en las diferentes áreas de la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 13 del total de clientes encuestados, el 69% consideró que el hospedaje casi siempre da lugar a una mejora continua entre los miembros, de tal manera, estos resultados tiene coincidencia con la tesis de Ruruch (2018) en su trabajo de investigación denominada Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz, 2015, quien concluyó que dan lugar siempre a una mejora continua entre los miembros de la organización; y tiene coincidencia con Batet (2016) considera que mejorar continuamente el desempeño general de la organización debe ser su objetivo permanente. De tal manera, los clientes consideran que el hospedaje casi siempre da lugar a una mejora continua entre los miembros, para el crecimiento empresarial, y obtener mayores ganancias económicas de los propietarios y así mantenerse en el mercado.

En consecuencia, en la tabla y figura 14 del total de los clientes encuestados, el 47% consideró que la empresa siempre se basa en análisis de datos para la toma de decisiones, de tal manera, estos resultados coinciden con la tesis de Jimenez (2019) en su trabajo de investigación titulada Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019, quien concluyó que enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que se basan en análisis de datos en este caso cual fue la razón por que decidió elegir este hotel; y tiene coincidencia con Restrepo (2018) afirma que la toma de decisiones eficaz se basa en el análisis de datos e información. Por tal motivo, los clientes consideran que la empresa siempre se basa en análisis de datos para la toma de decisiones, ya que son referencias veredictos para una eficiente planificación futura de la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 15 del total de los clientes encuestados, el 59% consideró que la empresa siempre desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores, de tal manera estos resultados coinciden con la tesis de Jimenez (2019) en su trabajo de investigación titulada Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019, quien concluyó que relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor en donde se desarrollan alianzas estratégicas, asimismo coincide con Peña (2017) especifica que la organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación de beneficio mutuo puede mejorar su capacidad para crear valor. De tal manera, los clientes consideran que la empresa siempre desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores, para obtener productos de calidad, y

así los huéspedes se encuentren satisfechos con la infraestructura, limpieza, decoración y productos brindados como son toallas, jabón, shampoo, etc.

Variable: Proceso de Organización

Tercer objetivo específico: Describir los elementos de la organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

En consecuencia, en la tabla y figura 16 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que la empresa siempre tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas, de tal manera, estos resultados coincidencia con la tesis de Panduro (2019) en su trabajo de investigación titulada Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019, quien concluyó que teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayudara a tener bien en claro la estructura de la microempresa alcanzando los objetivos y metas trazadas, asimismo coinciden con Fernández & Mañas (2016) significa establecer el marco básico para el funcionamiento de los grupos sociales, porque determina la configuración y afinidad de las funciones, niveles y actividades necesarias para lograr las metas establecidas. De tal manera, los colaboradores consideran que la empresa siempre tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas, de la empresa, ya que el propietario ha planificado su empresa y tiene una buena organización.

En consecuencia, en la tabla y figura 17 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que siempre está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente, de tal manera, estos resultados coinciden con la tesis de Bernal & Delgado (2015) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca: caso práctico Hotel Carvallo, quien concluyó que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente; y estos resultados tienen coincidencia con Torres (2018) manifiesta que todas las actividades y recursos de la empresa deben estar razonablemente coordinados para promover el trabajo y la eficiencia. De tal manera, los colaboradores consideran que siempre está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente, para realizar evaluaciones y análisis comparativos con las distintas empresas de la competencia.

En consecuencia, en la tabla y figura 18 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que a veces tienen el perfil idóneo en el puesto asignado, de tal manera, estos resultados discrepan con la tesis de Acha (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Hoteles Una Estrella del Centro Piura, año 2017, quien concluyó que el 68% de los colaboradores si consideran tener el perfil idóneo en el puesto asignado; y estos resultados discrepan con Torres (2018) manifiesta que la distribución de los trabajadores se llevará a cabo en diferentes regiones, y cada persona será capacitada de acuerdo con sus funciones y especialización en las diferentes tareas a realizar en la empresa para promover un mismo trabajo. Por tal motivo, los colaboradores consideran que a veces tienen el

perfil idóneo en el puesto asignado, ya que algunos colaboradores les falta mejorar en su determinada área, el cual significa que necesitan de capacitación para ser más eficientes.

En consecuencia, en la tabla y figura 19 figura del total de los colaboradores encuestados, el 80% consideró que en la empresa nunca existe niveles autoridades y responsabilidades, de tal manera estos resultados discrepa con Kafka & Sánchez (2019) explica que el establecimiento de roles, relaciones, autoridades y responsabilidades; además discrepa con Rivera & Peña (2016) quien concluyo que el nivel de autoridad es la forma de organizar e implementar un mecanismo de coordinación llamado supervisión directa. Al establecer una jerarquía dentro de la organización, se pueden evitar las relaciones de autoridad en conflicto. La jerarquía es un aspecto de la autoridad, que ya se puede observar en el análisis de las burocracias weberianas. Por tal motivo, los colaboradores consideran que en la empresa nunca existe niveles autoridades y responsabilidades ya que se tratan todos por igual y realizan trabajo en equipo para que funcione bien la empresa, y los huéspedes se sientan a gustos.

En consecuencia, en la tabla 20 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que la empresa casi nunca brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente, de tal manera estos resultados discrepan con la tesis de Minga (2018) en su trabajo de investigación denominado Capacitación y competitividad de las Mypes del servicio rubro hoteles - Chulucanas año 2018, quien concluyó que uno de los beneficios de la capacitación es que genera a su personal un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente; y estos resultados discrepa con Fernández &

Mañas (2016) afirma que la simplificación permite a las personas dedicar tiempo al trabajo que crea valor; trabajar en cosas importantes. En esencia, la simplificación elimina la complejidad que nos obstaculiza y nos hace perder el tiempo para hacer algo innovador y valioso. Una organización simplificada puede cambiar la ruta y utilizar sus recursos para obtener resultados. Por tal motivo, los colaboradores consideran que la empresa casi nunca brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente, ya que no cuentan con un plan de capacitación, por motivos de conocimiento y falta de dinero y porque el propietario considera un gasto innecesario, con grandes pérdidas para su empresa.

Cuarto objetivo específico: Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

En consecuencia, en la tabla y figura 21 del total de los clientes encuestados, el 80% consideró que siempre está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización, de tal manera, estos resultados discrepan con Bernal & Delgado (2015) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca: caso práctico Hotel Carvallo, quien concluyó que el 31 por ciento de los empleados respondió estar levemente de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización; por otro lado coincide con Sánchez (2017) manifiesta que analizar y visualizar si la estrategia y los objetivos organizacionales están relacionados con las necesidades del mercado o los cambios que está experimentando la empresa. Por tal motivo, los colaboradores consideran que siempre está de acuerdo respecto a la

flexibilidad de la división de trabajo de la organización, ya que un trabajo en equipo hace que se cumpla con mayor facilidad los objetivos y metas de la empresa, llevando al éxito a la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 22 del total de los colaboradores encuestados, el 70% consideró que mejorar el clima organizacional del hospedaje siempre dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal, de tal manera estos resultados tienen coincidentes con la tesis de Bernal & Delgado (2015) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca: caso práctico Hotel Carvallo, quien concluyó que mejorar el clima organizacional de las empresas hoteleras dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal; asimismo coincide con Bordelois (2018) define que cada vez es más común que las empresas elijan modelos de estructura organizativa diferentes a los modelos tradicionales. Tenemos un video sobre este tema, mantendremos el enlace en la descripción. Por tal motivo, los colaboradores consideran que mejorar el clima organizacional del hospedaje siempre dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal, ya que el bienestar de las personas hace que trabajen con efectividad y compromiso con los objetivos de la empresa.

En consecuencia, en la tabla y figura 23 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que casi siempre tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere, de tal manera estos resultados coinciden con la tesis de Acha (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Hoteles Una Estrella del Centro Piura, año 2017, quien concluyó que seguir mejorando en lo asignado para lograr el

perfil idóneo que se requiere; además coincide con Fiorenza (2019) afirma que verificar si el perfil del puesto responde a los nuevos requisitos de la estructura organizacional, y determinar la definición de responsabilidades, funciones y capacidades para lograr el cumplimiento de las estrategias organizacionales. Por tal motivo, los colaboradores consideran que casi siempre tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere, ya que el propietario tiene un manual de organización y funciones del personal, el cual sirve como guía para cada personal nuevo.

En consecuencia, en la tabla y figura 24 del total de los colaboradores encuestados, el 80% afirman que la empresa siempre tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, de tal manera estos resultados coincide con la tesis de Ruruch (2018) en su trabajo de investigación denominada Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz, 2015, quien concluyó que la comunicación organizacional es el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí; además coincide con Sánchez (2017) afirma que para utilizar los recursos de manera efectiva y al mismo tiempo asegurar que tengan las cargas suficientes, se deben considerar factores como el crecimiento del personal o la reubicación que puede traer el diseño de la nueva estructura organizacional. De tal manera, los colaboradores afirman que la empresa siempre tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, ya que cada cambio de turno el personal debe informar al otro personal, con todos los detalles respecto a las cosas del hotel, y los productos que se venden en el hotel.

En consecuencia, en la tabla 25 del total de los colaboradores encuestados, el 60% consideró que casi siempre existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores, de tal manera estos resultados tienen coincidencia con Ruruch (2018) en su trabajo de investigación denominada Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz, 2015; quien afirma que la comunicación efectiva existe dentro de una empresa cuando hay un clima de confianza con los colaboradores; y también coincide con Bordelois (2018) define que la estructura organizacional debe estar diseñada para que todos los colaboradores que necesiten coordinarse con otros departamentos o procesos puedan coordinar su trabajo a través de canales de comunicación. Por tal motivo, los colaboradores consideran que casi siempre existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores, ya que son personas que vienen laborando hace mucho tiempo en la empresa.

VI. Conclusiones

5.1. Conclusiones

Las herramientas de la gestión de calidad que se identifican en el hospedaje Margareth son flujograma ya que tiene un sistema que le permite planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento; histograma porque tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes; diagrama de dispersión porque mediante gráficos comparativos mide la calidad de servicio con la competencia; pero el personal a veces resuelve un problema sin la ayuda de su superior; a veces utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador; sin embargo no tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera; y no tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación y siempre mide satisfacción de los huéspedes mediante un sistema; sin embargo, el personal no toma decisiones sin la supervisión del jefe inmediato, el cual ocasiona problema con los clientes.

Los principios de la gestión de calidad que se describen en el hospedaje Margareth son enfoque de sistema a la gestión ya que identifica las tareas y procesos en el hospedaje permitiendo la eficiencia y eficacia; relación de mutuo beneficio con proveedores ya que desarrolla alianzas estratégicas para los contratos; enfoque de procesos porque le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje; enfoque basado en hechos para la toma de decisiones porque se basa en análisis de datos; y da lugar a una mejora continua entre los miembros; mediante capacitaciones para brindar una buena atención al cliente; pero le falta tener enfoque al cliente basado en el

planeamiento estratégico donde se considera las expectativas actuales y futuras de los clientes; llegando a concluir que el hospedaje hace uso adecuado de ciertos principios de la gestión de calidad, beneficiando en su eficiencia y efectividad de la dirección y supervisión de la empresa.

Los elementos de la organización que describen en el hospedaje Margareth es que tiene un organigrama que ayuda a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas; además mantiene sistematización mediante la competencia que genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente; pero a veces los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado y les falta especialización; sin embargo a la empresa le falta brindar capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente; no existe niveles de autoridades y responsabilidades, el propietario no brinda ningún tipo de capacitación al personal, ocasionando algunas deficiencias al momento de brindar los servicios.

El diseño de la estructura organizacional que identifican en el hospedaje Margareth es que existe flexibilidad de la división de trabajo entre los colaboradores; además tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí, en los cambios de turnos del personal; asimismo hay un mejor clima organizacional del hospedaje el cual da como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal; además tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere; y finalmente existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores; en conclusión en el hospedaje

han diseñado una estructura organizacional adecuada, permitiendo que cada colaborador tenga en claro sus funciones a realizar.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Propuesta de mejora de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana.

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana.

Dirección: Av. Marcelino Champagnat MZA. A Lote 25 Virgen de las Mercedes en la provincia de Sullana.

Nombre del Representante: Pozo Rivera Manuel Isidro (44805702).

2. Misión

El Hospedaje Margareth EIRL. tiene como misión ser una empresa líder, solvente, rentable, consolidada y de gestión familiar; brindando máxima satisfacción a todos sus huéspedes, aportando exclusivamente al crecimiento de la economía del Perú.

3. Visión

El Hospedaje Margareth EIRL. tiene como visión ser una empresa con alta calidad y concurrida, por el excelente servicio que brinda a sus huéspedes, a nivel nacional e internacional, permitiendo satisfacción en todos sus clientes.

4. Objetivos Empresariales

El hospedaje Margareth tiene como objetivo principal brindar a todos los huéspedes un excelente servicio, con calidad y oportunidad, tanto a turistas nacionales o extranjeros que lleguen a visitar la ciudad, satisfaciendo sus necesidades y haciéndolos sentir como en su casa, asimismo tendrá como objetivo:

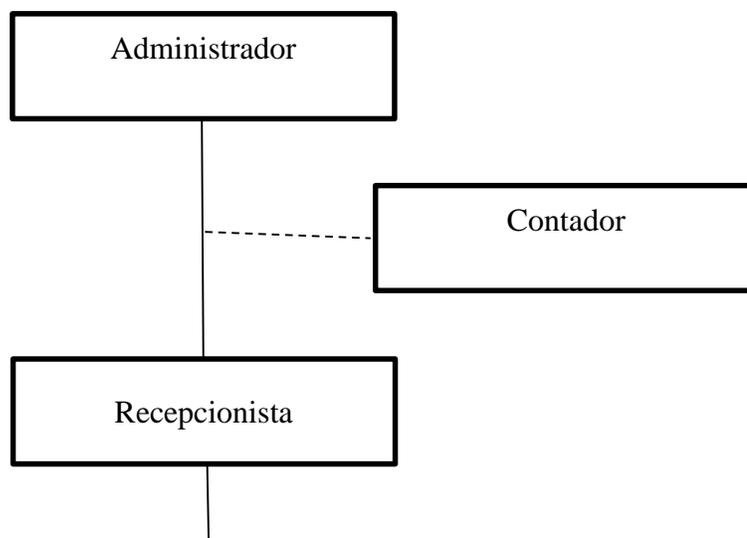
- Tener la mejor calidad del producto para satisfacción de los clientes.
- Lograr la máxima ganancia hotelera.
- Impulsar los ingresos por bebidas y snacks.
- Mantener el mayor número de huéspedes posible.
- Tener las mejores calificaciones en el mercado hotelero.
- Brindar un alto nivel de servicios adecuados.

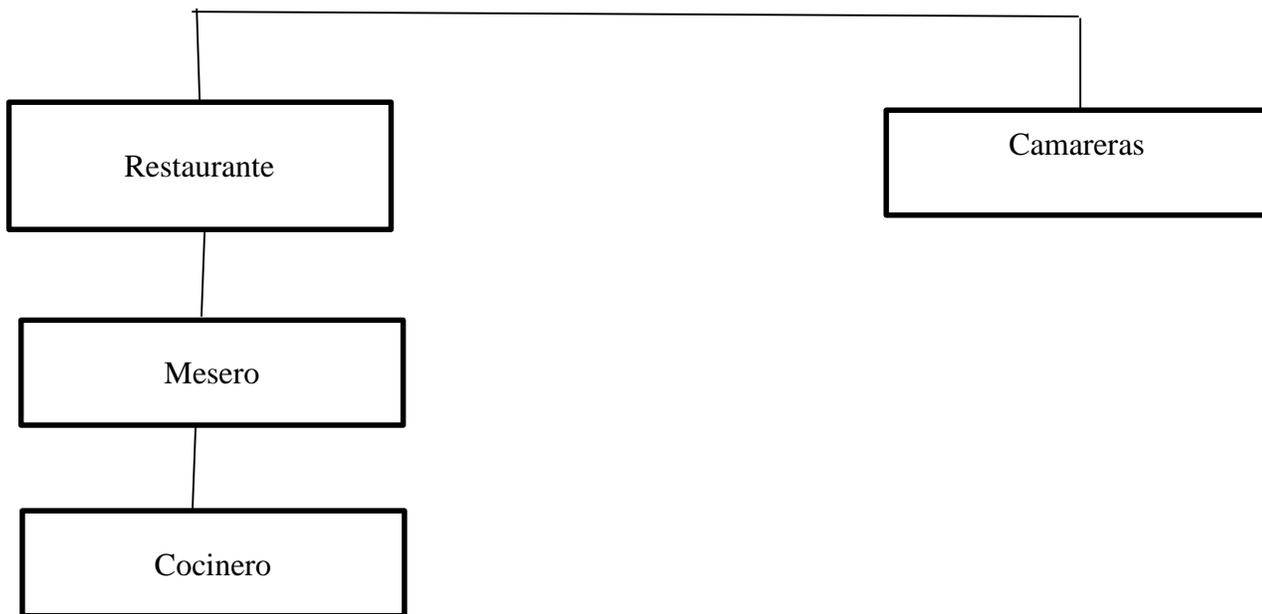
5. Productos

El servicio que brinda el hospedaje Margareth es el servicio de restauración, comunicación y consumo, se atiende prioritariamente a las personas alojadas en el hotel. Los siguientes servicios están disponibles sin cargo adicional:

- ✓ Llamada de emergencia
- ✓ Uso de un botiquín médico
- ✓ Entrega de correspondencia en la habitación, al recibirla
- ✓ Despierta a una hora determinada
- ✓ Proporcionar agua caliente, agujas, hilos, un juego de platos y cubiertos.

6. Organigrama de la empresa





6.1. Descripción de funciones

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en administración de empresas, o licenciado hotelero. ➤ Experiencia laboral en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de planeación, visión de futuro, buen manejo de recursos humanos,

	<p>liderazgo, observación, capacidad de resolver imprevistos, excelente manejo de relaciones interpersonales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Define funciones de cada puesto de trabajo de quienes pertenezcan a su departamento. ➤ Interviene en el proceso de reclutamiento de personal para su departamento. ➤ Supervisa el trabajo de sus subalternos. ➤ Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción. ➤ Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes. ➤ Mantiene actualizada la capacitación de sus empleados.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contador público colegiado. ➤ Experiencia labores contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ llevar la contabilidad de la empresa en forma responsable, honesta, tener esa información siempre al día. De la misma forma y como se ha dicho mantiene un control de la gestión

	<p>contable de la empresa cumpliendo con la reglamentación vigente, mantiene actualizada la información tributaria, maneja los estados financieros.</p>
--	---

Cargo	Recepcionista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnica, o licenciada en administración hotelera. ➤ Experiencia en hoteles.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe a los huéspedes. ➤ Vende y asigna habitaciones. ➤ Da información general del hotel. ➤ Hace el registro de entrada del huésped. ➤ Hace la facturación de los huéspedes al momento de la salida del huésped. ➤ Revisa el reporte de habitaciones hecho por el personal de limpieza. ➤ Lleva el control de entradas y salidas de huéspedes.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporta al personal de las habitaciones check out para que se realice prontamente su limpieza. ➤ Lleva el control de llaves de las habitaciones. ➤ Manejar la central telefónica de forma eficiente. ➤ Efectuará cobros y movimientos de caja central si es necesario. Realizará cambios de dineros si así lo solicita el huésped.
--	---

Cargo	Camarero o Limpieza
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnico o auxiliar administrativo. ➤ Sin experiencia.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La camarera o personal de limpieza se encargan de la limpieza de las habitaciones y las zonas comunes del hotel. Ambas profesionales, conocidas también como las kellys, deberán realizar su trabajo con el objetivo de cumplir las normas de calidad y limpieza que marca el hotel.

Cargo	Mesero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en atención al cliente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los mozos se encargan de llevar las maletas de los residentes del hotel; también puede ser que el mozo trabaje en el área de lavandería; puede aparcar los autos de los clientes, es decir, estacionarlos; puede que trabaje en el área de la cocina, como cocinero o como ayudante de mesas entre otras funciones.

Cargo	Cocinero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en cocina.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los cocineros serán los encargados de proporcionar una experiencia gastronómica única en el hotel. Además, también encontraremos diferentes auxiliares de cocina.

6.2. Diagnostico Empresarial

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambiente cómodos limpio y acogedor con una decoración impresionante. ➤ Habilidad para promocionarse mediante afiches publicitarios. ➤ Personal sencillo y trabajadora. ➤ Buen prestigio e imagen en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poco personal. ➤ Actualmente los servicios de lavandería, alimentación y limpieza son ineficientes. ➤ Falta de supervisión al personal. ➤ Inestabilidad administrativa.
Factores Externos		
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La competencia ofrecía sus servicios a precios elevados. ➤ Visita de turistas nacionales y extranjeros de todo tipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer más promociones y seguir brindando un servicio de calidad. ➤ Invertir aún más en la difusión de sus servicios. ➤ Extender las jornadas de trabajo en fechas de mayor demanda turística. ➤ Aprovechar la buena ubicación del hotel para aumentar la clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratar un personal altamente capacitado para brindar un buen trato al cliente. ➤ Reemplazar el personal administrativo con personal más eficiente para que el cliente que este satisfecho.
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incrementa la competencia. ➤ La competencia brindaba servicios más completos y más eficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incluir aparte de los buenos servicios y buena atención, un buen trato con valores, que caracterice y lo diferencie de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ contratar nuevo personal para contrarrestar la competencia.

➤ La competencia estaba conectada con agencias de viajes.	➤ Identificar las principales necesidades y servicios que requieren.	
---	--	--

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores en las MYPES
Sistema de calidad	El propietario no ha implementado un sistema de calidad para mejorar la gestión de la empresa.
Liderazgo	El propietario no brinda capacitación en liderazgo a su personal.
Organigrama y manual de organizaciones.	El propietario no ha mejorado su organigrama y menos cuenta con un manual de función y organización.
Comunicación	En la empresa no se realiza charlas de comunicación, para mejorar entre el personal de los diferentes turnos.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del Problema
Sistema de calidad	No cuenta con un sistema de calidad	El propietario no tiene voluntad de implementar un sistema de calidad, debido a la falta de recursos económicos.
Liderazgo	Falta de capacitación en liderazgo	Propietario sin liderazgo ni motivación de dirección de la empresa, para un mejor trato hacia el personal, con el cual se va sentir parte de la empresa y va realizar un mejor trabajo.

Organigrama y manual de organizaciones.	Falta mejorar el organigrama y elaborar el manual de organizaciones.	El propietario no tiene un manual de funciones, y no tiene voluntad de mejorar su organigrama, con el cual cada personal va tener en claro sus actividades a realizar diariamente.
Comunicación	No brindan charlas para mejorar la comunicación	El propietario no realiza charlas diarias, porque considera pérdida de tiempo, y que el personal debe llevarse bien con el personal del otro turno.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Sistema de calidad	No cuenta con un sistema de calidad	Implementar un sistema de calidad, para inspeccionar, verificar el estado de las habitaciones, y quede evidencias de las entregas en cambios de turno, permitiendo evaluar el trabajo del personal de limpieza y del supervisor.
Liderazgo	Falta de capacitación en liderazgo	Buscar y capacitarse cursos o diplomados en liderazgo para el propietario y administrador de la empresa, para mantener una buena comunicación con el personal, y mantener un liderazgo afectivo,

		<p>permitiendo llegar a cumplir los objetivos de la empresa.</p>
<p>Organigrama y manual de organizaciones.</p>	<p>Falta mejorar el organigrama y elaborar el manual de organizaciones.</p>	<p>Elaborar y mejorar el organigrama, y el manual de organización y funciones, para mantener jerarquía y jefaturas entre todo el personal, el cual va permitir tener supervisión y cumplir las funciones y actividades adecuadamente, llegando cumplir con las metas establecidas mensualmente.</p>
<p>Comunicación</p>	<p>No brindan charlas para mejorar la comunicación</p>	<p>Brindar charlas de comunicación diariamente y dar a conocer las funciones al personal, permitiendo realizar las actividades adecuadamente, asimismo motivar con incentivos para mantener al personal activo.</p>

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Implementar un sistema de calidad, para inspeccionar, verificar el estado de las habitaciones, y quede evidencias de las entregas en cambios de turno, permitiendo evaluar el trabajo del personal de limpieza y del supervisor.	Propietario no tiene recursos económicos y motivación para implementar un sistema de calidad.	3 años	Realizar las funciones y actividades de forma ordenada y eficiente en todos los turnos.	Cotizar con las empresas que implementan y supervisan la calidad.
2	Buscar y capacitarse cursos o diplomados en liderazgo para el propietario y administrador de la	El propietario no tiene voluntad y ganas de mejorar su	3 meses	Propietario motivado, siendo el líder de la empresa, personal	Conseguir una institución universitaria que dicte diplomados en

	<p>empresa, para mantener una buena comunicación con el personal, y mantener un liderazgo afectivo, permitiendo llegar a cumplir los objetivos de la empresa.</p>	<p>liderazgo dentro de la empresa</p>		<p>eficiente y contento formando parte de la empresa.</p>	<p>liderazgo, o coach que brinden capacitaciones.</p>
3	<p>Elaborar y mejorar el organigrama, y el manual de organización y funciones, para mantener jerarquía y jefaturas entre todo el personal, el cual va permitir tener supervisión y cumplir las funciones y actividades adecuadamente, llegando cumplir con</p>	<p>Falta de compromiso y planificación de parte el propietario.</p>	1 año	<p>Mejora y eficiencia en las funciones y organización del personal de diferentes turnos</p>	<p>Personal con conocimientos y experto en planificación de empresas hoteleras.</p>

	las metas establecidas mensualmente.				
4	Brindar charlas de comunicación diariamente y dar a conocer las funciones al personal, permitiendo realizar las actividades adecuadamente, asimismo motivar con incentivos para mantener al personal activo.	Falta de interés del propietario y personal para mejorar la comunicación.	siempre	Efectividad en las funciones, mejora la comunicación entre el personal.	Coach experto en brindar charlas para mejorar la comunicación entre el personal.

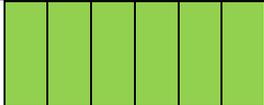
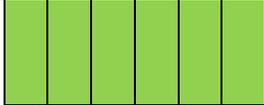
9.3. Recursos para la implementación de estrategias

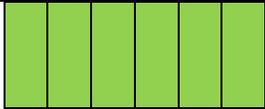
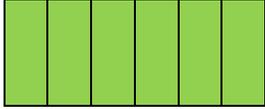
N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Implementar un sistema de calidad, para inspeccionar, verificar el estado de las habitaciones, y quede evidencias de las entregas en cambios de turno, permitiendo evaluar el trabajo del personal de limpieza y del supervisor.	Propietario, personal experto y personal de la empresa	S/. 10,000.00	Laptops, computadoras, infraestructura y la misma empresa	3 años
2	Buscar y capacitarse cursos o diplomados	Propietario, universidad	S/. 1000.00	Laptops, computadoras.	3 meses

	<p>en liderazgo para el propietario y administrador de la empresa, para mantener una buena comunicación con el personal, y mantener un liderazgo afectivo, permitiendo llegar a cumplir los objetivos de la empresa.</p>	<p>que brinda diplomados, coach experto.</p>			
3	<p>Elaborar y mejorar el organigrama, y el manual de organización y funciones, para mantener jerarquía y jefaturas entre todo el personal, el cual va permitir</p>	<p>Propietario, personal calificado en el área de planificación (Licenciado en administración)</p>	<p>S/. 10,000.00</p>	<p>Laptops, computadora, infraestructura, empresa, documentos de la empresa.</p>	<p>1 año</p>

	tener supervisión y cumplir las funciones y actividades adecuadamente, llegando cumplir con las metas establecidas mensualmente.				
4	Brindar charlas de comunicación diariamente y dar a conocer las funciones al personal, permitiendo realizar las actividades adecuadamente, asimismo motivar con incentivos para mantener al personal activo.	Propietario, personal experto (coach) y todo el personal de la empresa.	S/. 3000.00	Laptops, computadora, infraestructura, globos, papalotes, sillas, mesas, entre otros.	siempre

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Implementar un sistema de calidad, para inspeccionar, verificar el estado de las habitaciones, y quede evidencias de las entregas en cambios de turno, permitiendo evaluar el trabajo del personal de limpieza y del supervisor.	08/06/2020	08/06/2023	
2	Buscar y capacitarse cursos o diplomados en liderazgo para el propietario y administrador de la empresa, para mantener una buena comunicación con el personal, y mantener un liderazgo afectivo, permitiendo	08/06/2020	08/12/2021	

	llegar a cumplir los objetivos de la empresa.			
3	Elaborar y mejorar el organigrama, y el manual de organización y funciones, para mantener jerarquía y jefaturas entre todo el personal, el cual va permitir tener supervisión y cumplir las funciones y actividades adecuadamente, llegando cumplir con las metas establecidas mensualmente.	08/06/2020	08/03/2021	
4	Brindar charlas de comunicación diariamente y dar a conocer las funciones al personal, permitiendo realizar las actividades adecuadamente, asimismo motivar con incentivos para mantener al personal activo.	08/06/2020	08/06/2023	

Resumen de la propuesta de mejora de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth.

Problema encontrado	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
No cuenta con un sistema de calidad	El propietario no tiene voluntad de implementar un sistema de calidad.	Implementar un sistema de calidad, para inspeccionar, verificar el estado de las habitaciones, y quede evidencias de las entregas en cambios de turno, permitiendo evaluar el trabajo del personal de limpieza y del supervisor.	Propietario
Falta de capacitación en liderazgo	Propietario sin liderazgo ni motivación de dirección de la empresa.	Buscar y capacitarse cursos o diplomados en liderazgo para el propietario y administrador de la empresa, para mantener una buena comunicación con el personal, y mantener un liderazgo afectivo, permitiendo llegar a cumplir los objetivos de la empresa.	Propietario
Falta mejorar el organigrama y elaborar el manual de organizaciones.	El propietario no tiene una manual de funciones, y no tiene voluntad de mejorar.	Elaborar y mejorar el organigrama, y el manual de organización y funciones, para mantener jerarquía y jefaturas entre todo el personal, el cual va permitir tener supervisión y cumplir las funciones y actividades adecuadamente, llegando cumplir con las metas establecidas mensualmente.	Propietario

No brindan charlas para mejorar la comunicación	El propietario no realiza charlas diarias, porque considera pérdida de tiempo.	Brindar charlas de comunicación diariamente y dar a conocer las funciones al personal, permitiendo realizar las actividades adecuadamente, asimismo motivar con incentivos para mantener al personal activo.	Propietario
---	--	--	-------------

Fuente. Investigador

Referencias Bibliográficas

Aballi, P. M. (2017). Gestión de calidad en empresas de servicios, conceptos básicos. *Gestiopolis*.

Aceña, M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera* (P. E. Central (ed.)).

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=5214010>.: UF0922, Editorial CEP, S.L., 2017

Acha, C. S. (2019). Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Hoteles Una Estrella del Centro Piura, año 2017. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.

Ahumada, S. (2018). Gestión por procesos aplicada a la Administración de un Hotel en Argentina. *Gestiopolis*.

Arenal, L. C. (2016). *Organización de procesos de venta: UF0030* (E. T. Formación (ed.)).

Arias, J. G. (2016). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. En A. Hidalgo & R. Medina (Eds.), *Cooperación al desarrollo y bienestar social* (pp. 87-115). Oviedo, . España: (E. Ediciones (ed.)).

- Bances, T. E. Y. (2018). Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 0–2.
- Batet, J. M. P. (2016). *Gestión administrativa* (D.-U. J. I. S. de C. i Publicacions (ed.)).
- Baz, J. (2015). Hoteles sostenibles: una necesidad de la hotelería del siglo XXI. *Hotel Perú News*.
- Becerra, G. C. (2019). Perú registró una inflación de 0,12% en febrero 2020. *ANDINA*.
- Bernal, P. V. A., & Delgado, C. B. N. (2015). Diseño de un modelo de estructura organizacional para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca: caso práctico Hotel Carvallo. *Universidad de Cuenca*, 49(23–6).
- Bordelois, S. Á. (2018). *¿Cómo gestionar las inversiones?: su proceso de planificación, organización, dirección y control* (Editorial).
- Bravo, M. (2016). *Sistema integrado de gestión de calidad ambiental para la zona natural andina ecuatoriana de la provincia de Chimborazo* (E. Universitaria (ed.)).
- Burns, M. (2019). Turismo y empleo: un futuro mejor para todos en Perú. *Hotel Perú News*.
- Carbonero, C. C. (2016). *Metodología de la actividad física* (W. Editorial (ed.)).
- Catacora, M. H. P. (2017). Impacto económico de la turbulencia laboral en los hoteles de Puno, Perú. *Scielo Peru*.
- Cedeño, R. M. (2016). Planificación estratégica para la cadena hotelera “Hoteles Ecuatorianos S.A.” en Guayaquil. *Universidad de Guayaquil*.
- Chinchayan, P. R. E. (2016). Gestión De Calidad En Base Al Planeamiento Estrategico Y El Compromiso Del Personal De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio-Rubro Hoteles. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 123.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3280/Gestio>

n_de_calidad_plan_estrategico_chinchayan_paredes_

ruth_edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Denegri, L. M. P., & Rosero, R. S. J. (2018). Diseño del Manual de Funciones y Procedimientos para Hotel Oro Verde (tesis pregrado). *Universidad de Guayaquil*.

Domínguez, S. M. (2019). Gestión por procesos en el área de alojamiento hotelero. Cuba. *Gestiopolis*.

Ducoing, W. A. M. (2018). *Epistemologías y metodologías de la investigación educativa* (N. E. y T. Educativa (ed.)).

Fernández, F. M. T., & Mañas, V. L. (2016). *Organización de procesos de venta (transversal) (UF0030)* (S. L. Editorial CEP (ed.)).

Fiorenza, A. A. (2019). *En torno al proceso* (J. M. B. Editor (ed.)).

Flores, J. (2018). La nueva moda de los hoteles ecológicos y sostenibles. *Muy Interesante*.

García, I. (2018). Importancia de la organización de una empresa. *EmprendePyme*.

García, Z. J. (2019). Perú: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingresos por Departamento, 2007-2018. Recuperado de [Consulta: 02 de mayo del 2020]. *Instituto Nacional de Estadística e Informatica* (INEI).

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1678/libro.pdf

Gehisy, P. (2017). *Las siete herramientas básicas de calidad* (T. Ediciones (ed.)).

Gértrudix, B. M., Rajas, F. M., & Álvarez, G. S. (2017). Metodología de producción para el desarrollo de contenidos audiovisuales y multimedia para MOOC. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 183.

<https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16691>

- Gómez, C. C. Y. (2016). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – área de alojamiento – en el hotel Barceló Dominicana Beach de República Dominicana. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*, August.
- Gonzales, L. A. (2019). Sistemas de gestión de calidad. *EmprendePyme*.
- Gonzalez, H. (2015). Gestión de la calidad y los servicios. *Boletín Calidad y Gestión*.
- Guerrero, D. G. (2015). *Metodología de la investigación* (G. E. Patria (ed.)).
- Guevara, E. (2019). Tecnología para hoteles: ¿qué sigue para este sector? Descubre las tendencias y beneficios. *Omnibeas*.
- Herrera, M. (2018). “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa” *México* (U. Veracruzana (ed.)).
- Jácome, M. (2016). *Cuatro componentes de un sistema de gestión* (A. Editorial (ed.)).
- Jimenez, S. J. G. (2019). *Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1153>
- Joubert, E. G. (2015). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén Esta. *Universidad Nacional de Quilmes*, 2, 1–146.
- Joubert, E. G. (2016). Mucho se ha comentado sobre los SGC y los beneficios que genera su implementación en las organizaciones. Sin embargo, aún resta saber cuáles son las percepciones de los gerentes o los dueños de hoteles sobre los SGC, además de los conocimientos que tienen. *Universidad Nacional de Quilmes*.
- Juarez, A. J. G. (2018). La Gestión de Calidad y el uso del Marketing en el Hotel 3 estrellas “el Parque “del Distrito de Sullana, año 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Kafka, F. (2017). *El proceso* (E. Akal (ed.)).

- Kafka, F., & Sánchez, T. G. (2019). *El proceso* (I. T. Metropolitano (ed.)).
- Koehlin, J. (2017). TLC con EEUU mejorará calidad de servicios hoteleros en el Perú, afirma SHP. *ANDINA*. <https://andina.pe/agencia/noticia-tlc-eeuu-mejorara-calidad-servicios-hoteleros-el-peru-afirma-shp-155101.aspx>
- Lariguet, G., & Vergara, B. A. (2016). *Metodología de la investigación jurídica: propuestas actuales* (E. Brujas (ed.)).
- Lavado, E. (2019). Hoteles de Perú se recuperan este año en niveles de ocupación y tarifas. *Portal Turismo*. <https://portaldeturismo.pe/noticia/hoteles-de-peru-se-recuperan-este-ano-en-niveles-de-ocupacion-y-tarifas/>
- León, benavides J. (2015). Financiamiento bancario a sector Alojamiento y Restaurantes se expande a tasas de dos dígitos desde el 2014. *ASBANC*.
- Liquidano, R. M. del C. (2018). Las prácticas de gestión de la calidad en empresas manufactureras medianas y pequeñas certificadas versus no certificadas. *Instituto Tecnológico de Aguascalientes*.
- Llenque, T. F. (2019). La columna del día | Importancia de la MYPE en el Perú. *Radio RSD*.
- Lonardi, P., & Oliva, M. (2017). *Metodología de la investigación social aplicada al turismo* (U. Editor (ed.)).
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015* (E. F. Editorial (ed.)).
- Lucas, A. P. (2016). Gestión de las Empresas por Procesos. *Ingeniería de Organización Industrial*.
- Mendoza, I. (2019). Mercado hotelero: sobreoferta ajusta a los hoteles. *Semana Economica*. <https://semanaeconomica.com/sectores-empresas/inmobiliario/mercado-hotelero-sobreoferta-ajusta-a-los-hoteles>

- Minga, I. J. del R. (2018). Capacitación y competitividad de las Mypes del servicio rubro hoteles - Chulucanas año 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Monsalve, C. C. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Scielo Peru*.
- Morocho, C. M. C. (2020). *Caracterización de la motivación y atención al cliente en las MYPE sector hotelero categorizado de dos estrellas del centro de Piura año 2018*.
- Muñoz, V. F. M. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Ochoa, jorge. (2018). *Urge aumentar la competitividad de mypes*. 46–48.
- Ortega, A. (2019). ¿Por qué han aumentado las Pymes en Perú? *Universia*.
- Panduro, L. J. A. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019. *Repositorio.Uladech.Edu.Pe*, 152. <https://doi.org/1>
- Peña, G. G. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público* (E. USTA (ed.)).
- Pérez, R. R. (2018). Perú: Gobierno ratifica apoyo a las mypes. *El Tiempo*.
- Pitas, S., & Pértegas, S. (2016). *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario* (U. J. C. A. C. (España). C. A. P. 2002; 9: 76-78 (ed.)).
- Pittaluga, Q. A. M. (2017). Perú: descubre las preferencias de uso de tecnología en hoteles. *America Retail*.
- Restrepo, L. (2018). *Infografía: 7 Herramientas Básicas de la Calidad* (E. Antílope (ed.)).
- Rivera, M. F., & Peña, G. J. C. (2016). *Administración de procesos: guía para el aprendizaje*.

Cómo aprender a administrar una organización con base en sus procesos (P. Educación (ed.)).

Rodríguez, H. D. (2018). Comisión de la Pequeña y Microempresa. *Congreso*.

Rodriguez, I. (2018). La Gestión por Procesos en las Organizaciones La forma en la que los resultados se logran. *Visión, Deloitte*.

Roman, A. C. M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5419>

Ruruch, M. J. M. (2018). Caracterización de la comunicación organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de alojamiento para estancias cortas del distrito de Huaraz, 2015. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 152. <https://doi.org/1>

Saltos, C. M. Y. (2018). Modelo de Organización por Procesos – Caso de Ejemplificación en una Institución Pública. *Universidad Central Del Ecuador*.

Sánchez, H. M. Á. (2017). *Planificación de la gestión y organización de los procesos de montaje de sistemas domóticos e inmóticos* (R.-M. Editorial (ed.)).

Santomà, V. R. (2017). Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en España. *Universidad Ramón Llull*, 289.

Scialom, E. (2017). Hoteles peruanos aumentan inversiones en tecnologías para seguridad. *ANDINA*. <https://andina.pe/agencia/noticia-hoteles-peruanos-aumentan-inversiones-tecnologias-para-seguridad-652031.aspx>

Tazza, E. (2018). Tres claves para el futuro de la MYPE. *Gestión*.

- Tirado, C. (2016). La hotelería en el Perú y su impacto en el turismo de reuniones. *Tnews*.
- Tisnado, C. T. (2015). Gestión de la calidad en la industria hotelera de Puno: caso hoteles de tres estrellas. *Semestre Económico*.
- Toledo, A. (2015). Aprueban Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N^a 025-2004-MINCETUR. *MINCETUR*.
- Torres, G. C. A. (2017). *Organización de procesos de venta* (I. Editorial (ed.)).
- Torres, G. C. A. (2018). *Organización de procesos de venta: UF0030* (I. Editorial (ed.)).
- Torriani, Y. (2018). Pymes emplean 75% de la PEA y destacan en emprendimientos. *El Peruano*.
- ULADECH. (2019). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N^o 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002*, 1–7.
- Uribe, M. M. E. (2015). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Universidad Santo Tomás*.
- Vásquez, É. (2019). Actividades de hoteles, restaurantes y turismo crecieron en noviembre de 2017. *Portal Turismo*.
- Villasante, A. J. E. (2018). Estadísticas de restaurantes y Hoteles. *Ministerio de Trabajo y Promoción Del Empleo*.
- Villegas, V. M. (2018). La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso del hotel Boulevard. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.

Anexos

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.5	500	S/250.00
• Fotocopias	0.1	300	S/30.00
• Empastado	2	35	S/70.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	17	2	S/34.00
□			S/0.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	S/100.00
Sub total			S/484.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			S/500.00
Sub total			S/984.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/652.00

Total (S/.)			S/1,900.00
-------------	--	--	------------

3. Instrumento de la recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando al hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

MARCAR CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERA LA CORRECTA

N	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿Considera que el hospedaje tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar,					

	verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento?					
2	¿El personal le resuelve un problema sin la ayuda de su superior?					
3	¿Puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación?					
4	¿Considera que la empresa tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera?					
5	¿Conoce si la empresa tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes?					
6	¿Considera que la empresa realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia?					
7	¿Conoce si el propietario utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador?					
8	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?					
9	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?					
10	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?					
11	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?					
12	¿Conoce si el sistema de gestión de calidad en el hospedaje permite la eficiencia y eficacia?					
13	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?					
14	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

15	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?					
----	---	--	--	--	--	--

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, noviembre del 2019.

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando al hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

MARCAR CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERA LA CORRECTA

N	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
PROCESO DE ORGANIZACIÓN						
16	¿La empresa tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas?					
17	¿Está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente?					
18	¿los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado?					

19	¿En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades?					
20	¿La empresa brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente?					
21	¿Está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización?					
22	¿Considera que mejorar el clima organizacional del hospedaje dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?					
23	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere?					
24	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí?					
25	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?					

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, noviembre del 2019.

4. Análisis de confiabilidad

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26. Dando el siguiente resultado:



MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

ANEXO N° 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN EL HOSPEDAJE MARGARETH E.I.R.L. DE LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2019.

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	2.25	1.33	0.81
P02	1.80	0.75	0.86
P03	2.70	0.80	0.81
P04	2.55	1.39	0.87
P05	1.35	0.59	0.90
P06	2.05	0.89	0.87
P07	2.95	1.19	0.83
P08	1.70	1.03	0.86
P09	1.45	0.69	0.90
P10	2.30	1.30	0.80
P11	2.70	1.30	0.87
P12	2.65	1.42	0.85
P13	1.35	0.59	0.80
P14	2.55	1.39	0.89
P15	1.35	0.49	0.89
P16	2.45	1.43	0.85
P17	1.80	1.06	0.86
P18	2.15	0.81	0.90
P19	1.75	0.97	0.89
P20	1.85	1.14	0.98
P21	1.80	0.89	0.83
P22	2.50	1.28	0.86
P23	1.80	1.01	0.87
P24	1.70	0.86	0.88
P25	2.55	1.28	0.81


INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
 Estadístico
 COE-SP: 676

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN EL HOSPEDAJE MARGARETH E.I.R.L. DE LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2019.

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
25	0.857

Podemos determinar que e instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 85.7% de confiabilidad con respecto a 25 preguntas del cuestionario.


BASE SUAVIN WACULLI PLASAMORQUE CALLE
Estadístico
COE.SPE: 675

5. Cuadro de resultados

PR	Variable	Dimensiones	OE// INDICADORES	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Primer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Gestión de Calidad	Herramientas	Flujograma	¿Considera que el hospedaje tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento?	75%	0%	6%	0%	19%
2			Diagrama Ishikawa	¿El personal le resuelve un problema sin la ayuda de su superior?	16%	0%	78%	6%	0%
3			Hojas de verificación	¿Puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación?	28%	0%	9%	0%	63%
4			Diagrama de Pareto	¿Considera que la empresa tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera?	43%	0%	6%	51%	0%
5			Histograma	¿Conoce si la empresa tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes?	63%	0%	0%	6%	31%
6			Diagrama de Dispersión	¿Considera que la empresa realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia?	59%	22%	19%	0%	0%
7			Control Estadístico de Proceso	¿Conoce si el propietario utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador?	15%	26%	59%	0%	0%

		Segundo OE						
8	Principios	Enfoque al cliente	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?	13%	37%	0%	50%	0%
9		Liderazgo	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?	19%	35%	0%	0%	46%
10		Participación del personal	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?	22%	53%	0%	25%	0%
11		Enfoque de proceso	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?	57%	18%	0%	25%	0%
12		Enfoque de sistema a la gestión	¿Conoce si el sistema de gestión de calidad en el hospedaje permite la eficiencia y eficacia?	62%	0%	31%	7%	0%
13		Mejora continua	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?	18%	69%	0%	13%	0%
14		Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?	47%	24%	10%	0%	19%
15		Relación de mutuo beneficio con proveedores	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	59%	26%	0%	0%	15%

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Tercer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
16	Proceso de organización	Elementos	Estructura	¿La empresa tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas?	70%	20%	10%	0%	0%
17			Sistematización	¿Está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente?	60%	0%	20%	0%	20%
18			Agrupación y asignación	¿los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado?	20%	0%	70%	10%	0%
19			Jerarquía	¿En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades?	0%	10%	10%	0%	80%
20			Simplificación de funciones	¿La empresa brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente?	0%	0%	10%	70%	20%
		Cuarto OE							
21		Diseño de la estructura	La estrategia organizacional	¿Está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización?	80%	10%	10%	0%	0%
22			El modelo de estructura organizacional	¿Considera que mejorar el clima organizacional del hospedaje dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?	70%	0%	20%	10%	0%
23			Los perfiles de puesto	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para	30%	60%	10%	0%	0%

			lograr el perfil idóneo que se requiere?					
24		El recurso humano	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí?	80%	10%	10%	0%	0%
25		La comunicación	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?	30%	60%	10%	0%	0%

6. Libro de códigos

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12	GC13	GC14	GC15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
12	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
13	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
14	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
15	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
16	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
17	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
18	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
19	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
20	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
21	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
22	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
23	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
24	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
25	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
26	1	3	5	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
27	1	3	5	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
28	1	3	5	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
29	1	3	5	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
30	1	3	5	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
31	1	3	5	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
32	1	3	5	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
33	1	3	5	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
34	1	3	5	4	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
35	1	3	5	4	1	1	1	3	4	2	2	1	1	2	1
36	1	3	5	4	1	1	1	3	4	2	2	1	1	2	1
37	1	3	5	4	1	1	1	3	4	2	2	1	1	2	1
38	1	3	5	4	1	1	1	3	4	5	2	1	1	2	1
39	1	3	5	4	1	1	1	3	4	5	2	1	1	2	1
40	1	3	5	4	1	1	1	3	4	5	2	2	1	2	1
41	1	3	5	4	1	2	3	3	4	5	2	2	1	2	2
42	1	3	5	4	1	2	3	3	4	5	2	2	1	2	2
43	1	3	5	4	1	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
44	1	3	5	4	4	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
45	1	3	5	4	4	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
46	1	3	5	4	4	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
47	1	3	5	4	4	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
48	1	3	5	4	5	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
49	1	3	5	4	5	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
50	1	3	5	4	5	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
51	1	3	5	4	5	2	3	3	4	5	2	2	3	2	2
52	3	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	2	2
53	3	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	2	2
54	3	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	2	2
55	3	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	2	2
56	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
57	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
58	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
59	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
60	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
61	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
62	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
63	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
64	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2
65	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5
66	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5
67	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5
68	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5
Porcentajes	1 = 75%	1 = 16%	1 = 28%	1 = 43%	1 = 63%	1 = 59%	1 = 15%	1 = 13%	1 = 19%	1 = 22%	1 = 57%	1 = 62%	1 = 18%	1 = 47%	1 = 59%
	2 = 0%	2 = 0%	2 = 0%	1 = 0%	2 = 0%	2 = 22%	2 = 26%	2 = 37%	2 = 35%	2 = 53%	2 = 18%	2 = 0%	2 = 69%	2 = 24%	2 = 26%
	3 = 6%	3 = 78%	3 = 9%	3 = 6%	3 = 0%	3 = 19%	3 = 59%	3 = 0%	3 = 0%	3 = 0%	3 = 0%	3 = 31%	3 = 0%	3 = 10%	3 = 0%
	4 = 0%	4 = 6%	4 = 0%	4 = 51%	4 = 6%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 50%	4 = 0%	4 = 25%	4 = 25%	4 = 7%	4 = 13%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 19%	5 = 0%	5 = 63%	5 = 0%	5 = 31%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 46%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 19%	5 = 15%

Colaboradores	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10
1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1
3	1	1	3	5	4	1	1	1	1	1
4	1	1	3	5	4	1	1	2	1	2
5	1	1	3	5	4	1	1	2	1	2
6	1	1	3	5	4	1	1	2	1	2
7	1	3	3	5	4	1	1	2	1	2
8	2	3	3	5	4	1	3	2	1	2
9	2	5	3	5	5	2	3	2	2	2
10	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3
Porcentajes	1 = 70%	2 = 60%	3 = 20%	4 = 0%	5 = 0%	6 = 80%	7 = 70%	8 = 30%	9 = 80%	1 = 30%
	2 = 20%	2 = 0%	2 = 0%	2 = 10%	2 = 0%	2 = 10%	2 = 0%	2 = 60%	2 = 10%	2 = 60%
	3 = 10%	3 = 20%	3 = 70%	3 = 10%	3 = 10%	3 = 10%	3 = 20%	3 = 10%	3 = 10%	3 = 10%
	4 = 0%	4 = 0%	4 = 10%	4 = 0%	4 = 70%	4 = 0%	4 = 10%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 0%	5 = 20%	5 = 0%	5 = 80%	5 = 20%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%

7. Validación del instrumento

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Dinamina Zapata Castro con cédula de colegiatura 06563, con profesión Licenciada en administración y, ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

"Gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019", presentado por la estudiante universitaria Saavedra Herrera, Sara Lourdes de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



2° OE	b) Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullma, año 2019								
8	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?								
9	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?								
10	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?								
11	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?								
12	¿Conoce si el sistema de gestión identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia?								
13	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?								
14	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?								
15	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?								



FIRMA DEL EVALUADOR

	dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?								
23	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere?								
24	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí?								
25	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?								



FIRMA DEL EVALUADOR

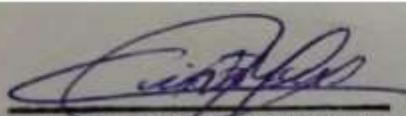
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

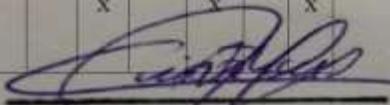
Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019”, presentado por la estudiante universitaria Saavedra Herrera, Sara Lourdes de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

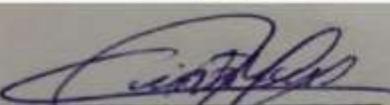


Mgtr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAQÍSTER EN FINANZAS

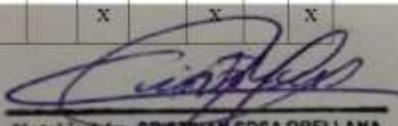
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019								
1	¿Considera que el hospedaje tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento?	X			X		X		X
2	¿El personal le resuelve un problema sin la ayuda de su superior?	X			X		X		X
3	¿Puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación?	X			X		X		X
4	¿Considera que la empresa tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera?	X			X		X		X
5	¿Conoce si la empresa tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X
6	¿Considera que la empresa realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia?	X			X		X		X
7	¿Conoce si el propietario utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador?	X			X		X		X


Mgtr. Lic. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 067334
 MAGISTER EN FINANZAS

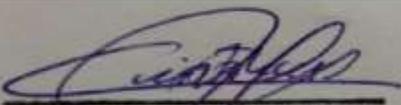
2º OE	b) Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullama, año 2019							
8	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?	X			X		X	X
9	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?	X			X		X	X
10	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?	X			X		X	X
11	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?	X			X		X	X
12	¿Conoce si el sistema de gestión identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia?	X			X		X	X
13	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?	X			X		X	X
14	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?	X			X		X	X
15	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	X			X		X	X


 Mgtr Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 667336
 MAGISTER EN FINANZAS
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE PROCESO DE ORGANIZACIÓN								
3° OE	c) Describir los elementos de la organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019								
16	¿La empresa tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas?	X			X		X		X
17	¿Está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente?	X			X		X		X
18	¿los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado?	X			X		X		X
19	¿En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades?	X			X		X		X
20	¿La empresa brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019								
21	¿Está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización?	X			X		X		X
22	¿Considera que mejorar el clima organizacional del hospedaje	X			X		X		X


 Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007330
 MAGISTER EN FINANZAS

	dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?							
23	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere?	X			X		X	X
24	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre si?	X			X		X	X
25	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?	X			X		X	X



Mgr. Lic. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 967336
 MAGISTER EN FINANZAS
 FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CASTILLO MÁRQUEZ WILMER FERMÍN, con cédula de colegiatura 01846, con profesión Lic. En CIENCIAS ADMINISTRATIVAS y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y el proceso de organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019”, presentado por la estudiante universitaria Saavedra Herrera, Sara Lourdes de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana, 03 de noviembre del 2020



Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
C.I.A.D. - 01846
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
C.P.N. 043922

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS										
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
	VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019									
1	¿Considera que el hospedaje tiene un sistema que le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento?	X			X		X		X	
2	¿El personal le resuelve un problema sin la ayuda de su superior?	X			X		X		X	
3	¿Puede visualizar que el personal tiene una hoja de verificación cuando evalúa la habitación?	X			X		X		X	
4	¿Considera que la empresa tiene un sistema para evaluar la capacidad del personal para enfrentar los problemas de mejor manera?	X			X		X		X	
5	¿Conoce si la empresa tiene un sistema para medir la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X	
6	¿Considera que la empresa realiza gráficos comparativos para medir su calidad de servicio con la competencia?	X			X		X		X	
7	¿Conoce si el propietario utiliza cuadros estadísticos para evidenciar las tareas y procedimientos que debe ejecutar cada colaborador?	X			X		X		X	


 Mag. Wilmer Ferrniz Castillo Méndez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAS. 01844
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPP. 043822

2º OE	b) Describir los principios de la gestión de calidad en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019							
8	¿Considera que la empresa tiene un enfoque basado en el planeamiento estratégico?	X			X		X	X
9	¿Considera que el propietario mantiene liderazgo porque ha creado propósitos que beneficien al hotel?	X			X		X	X
10	¿Conoce si el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?	X			X		X	X
11	¿Considera que la gestión de calidad le permite aplicar los procesos y actividades al hospedaje?	X			X		X	X
12	¿Conoce si el sistema de gestión identifica las gestiones y proceso en el hospedaje determinando la eficiencia y eficacia?	X			X		X	X
13	¿Considera que el hospedaje da lugar a una mejora continua entre los miembros?	X			X		X	X
14	¿Considera que la empresa se basa en análisis de datos para la toma de decisiones?	X			X		X	X
15	¿Conoce si la empresa desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	X			X		X	X



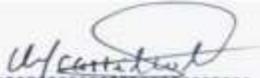
Mag. Wilmar Ferrniz Castillo Márquez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAS. - 01346
LIC. DE CIENCIAS SOCIALES
OPN. 047322

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS										
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
	VARIABLE DE PROCESO DE ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3º OE	c) Describir los elementos de la organización en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019									
16	¿La empresa tiene un organigrama que ayudara a tener bien en claro la estructura alcanzando los objetivos y metas trazadas?	X			X		X		X	
17	¿Está de acuerdo que la competencia genera la creación de estrategias que se aplican para cambiar y mejorar un sistema existente?	X			X		X		X	
18	¿los colaboradores tienen el perfil idóneo en el puesto asignado?	X			X		X		X	
19	¿En la empresa existe niveles autoridades y responsabilidades?	X			X		X		X	
20	¿La empresa brinda capacitación a su personal para tener un alto rendimiento dentro de sus funciones en el área competente?	X			X		X		X	
4º OE	d) Identificar el diseño de la estructura organizacional en el hospedaje Margareth E.I.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019									
21	¿Está de acuerdo respecto a la flexibilidad de la división de trabajo de la organización?	X			X		X		X	
22	¿Considera que mejorar el clima organizacional del hospedaje	X			X		X		X	


 Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01844
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPPN. 0439221

	dará como resultado un apoyo y compromiso por parte del personal?							
23	¿Tiene establecido en las funciones de los colaboradores técnicas para seguir mejorando en lo asignado para lograr el perfil idóneo que se requiere?	X			X		X	X
24	¿La empresa tiene comunicación organizacional para el proceso esencial de un grupo humano que se relacionan entre sí?	X			X		X	X
25	¿Existe comunicación efectiva dentro de la empresa donde hay un clima de confianza con los colaboradores?	X			X		X	X



Mag. Wilmer Fermín Castillo Méquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01046
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPPN 0419221

FIRMA DEL EVALUADOR

8. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin submission interface. At the top, there is a red header with the text 'Me entregas'. Below this, a section titled 'Sección 1' contains a table with submission details. The table has columns for 'Título', 'Fecha de inicio', 'Fecha límite de entrega', and 'Fecha de publicación'. A single row is visible with the title 'Interna tes - Revista Surin - Sección 1', start date '7 nov 2021 - 18:00', deadline '14 nov 2021 - 23:58', and publication date '7 nov 2021 - 18:00'. Below the table, there is a 'Resumen' section with instructions in Spanish regarding the submission of a single file containing the introduction, literature review, results, and conclusions. A 'Nota' (Note) states that submissions will be graded on a scale of 0-100. At the bottom, there is a table with submission statistics, including a row for 'Veración digital' with a score of 100.00, an identifier '141121623', a submission date '01/11/2021', a similarity percentage of '1%', and a status of 'Entrega Total'. On the right side, a navigation menu lists various options like 'Inicio del curso', 'Páginas del curso', 'Mis cursos', and a list of weeks from 'Semana 1' to 'Semana 9'. At the bottom of the menu, there are links for 'Criterios de evaluación de la U unidad' and 'Recopilatorio de resúmenes'.

Me entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Interna tes - Revista Surin - Sección 1	7 nov 2021 - 18:00	14 nov 2021 - 23:58	7 nov 2021 - 18:00

Resumen:
Entrega educativa en esta semana deberá:

- En un solo archivo se debe considerar: Introducción, reseña de la literatura (sin antecedentes), resultados y el análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones (si las hubiera), el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%).

Nota: Recuerde que los trabajos no entregados en la fecha programada serán calificados con nota cero (0).

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del Trabajo de Surin	Entregado	Similitud	Entrega Total
Veración digital	141121623	01/11/2021	1%	Entrega Total

Inicio del curso
Páginas del curso
Mis cursos
SAP202021113A1A
Participantes
Inscripciones
Competencias
Certificaciones
Grupos
Semana 1
Semana 2
Semana 3
Semana 4
Semana 5
Semana 6
Semana 7
Semana 8
Semana 9
Criterios de evaluación de la U unidad
Recopilatorio de resúmenes

9. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión De Calidad Y El Proceso De Organización En El Hospedaje Margareth E.I.R.L. De La Provincia De Sullana, Año 2019 y es dirigido por Saavedra Herrera, Sara Lourdes, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características de la Gestión De Calidad Y El Proceso De Organización En El Hospedaje Margareth E.I.R.L. De La Provincia De Sullana, Año 2019. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 968373978. Si desea, también podrá escribir al correo sara_saave@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Johana Ruiz Ruiz

Fecha: 30-10-2019

Correo electrónico: jamelitruiz21@gmail.com

Firma del participante: JHR

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Sara Saavedra H.

10. Evidencias







