



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN
PARA MEJORAR EL NIVEL GESTIÓN EN LAS MYPES
DE SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
HOTELERA PAVLETICH–AMARILIS, 2020

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

AUTOR

VILLACORTA RIVERA, GERARDO ANDRE

ORCID: 0000-0001-9978-843X

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE– PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villacorta Rivera, Gerardo André

ORCID: 0000-0001-9978-843X

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000- 0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional
de Administración, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID:0000-0002-7260-5581

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000- 0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

*A Dios, por guiarme día a día y darme
fortaleza y sabiduría para seguir adelante
en mi carrera profesional. A mis padres
Leonardina Rivera Cloud y Juan Rodríguez
Estrada, porque ellos son mi inspiración en
todo momento.*

DEDICATORIA

*Con mucho amor, a mi madre
Leonardina Rivera Cloud y mi abuelita
Roberta Cloud Malpartida; por ser las
amigas perfectas brindándome su amor
y cariño en todas las etapas de mi vida.
A mi esposa Orfita Ríos Villacorta por
su apoyo incondicional.*

RESUMEN

La presente investigación científica titulada “Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich–Amarilis, 2020”. El presente estudio parte del problema de planificación, el cual conlleva pérdidas económicas y afecta el nivel de servicio, siendo así ¿la actual gestión de la empresa Hotelera Pavletich- Amarilis, 2020 del distrito de Amarilis requiere mejorar sus procesos de planificación? Tuvo por objetivo general, determinar la optimización del proceso de planificación y mejorar la gestión en la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, investigación para el año 2020. La justificación ha tenido como propósito de analizar el comportamiento de las variables en estudio. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo. La muestra fue conformada por 13 trabajadores, a quienes se alcanzó un instrumento conteniendo un cuestionario estructurado de preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. Como principales resultados, en gestión, la gerencia ha logrado difundir un enfoque en el cliente (100,0%) que permite generar una mística de trabajo y buen servicio. Adicionalmente, se promueve el trabajo en equipo (75,0%). Respecto al proceso de planificación constituye el principal eje para las operaciones de estos negocios. De acuerdo con la investigación, el 100,0% de las mypes consideran que la práctica de la planificación es eficaz. Como conclusión general, el proceso de planificación es la herramienta que mejor implementada ofrecer un soporte adecuado a la gestión del hotel .

Palabras clave: calidad, gestión, hotel, planificación.

ABSTRACT

The present scientific research entitled "Optimization of the planning process to improve the level of management in the Peruvian service sector SMEs: Pavletich-Amarilis Hotel Company, 2020". This study is based on the planning problem, which leads to economic losses and affects the level of service, so does the current management of the company Hotelera Pavletich-Amarilis, 2020 in the district of Amarilis need to improve its planning processes? The general objective was to determine the optimization of the planning process and improve the management of the Pavletich Hotel company in the district of Amarilis, 2020. The purpose of the justification was to analyze the behavior of the variables under study. The methodology followed was quantitative, non-experimental, descriptive design. The sample consisted of 13 workers, who were given an instrument containing a structured questionnaire with questions related to the variables under investigation. For the analysis plan, descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. As main results, in management, the management has managed to disseminate a focus on the client (100.0%) that allows generating a work mystique and good service. In addition, teamwork is promoted (75.0%). The planning process is the main axis for the operations of these businesses. According to the research, 100.0% of the mypes consider that the planning practice is effective. As a general conclusion, the planning process is the best implemented tool to provide adequate support to hotel management.

Key words: quality, management, hotel, planning

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
III. HIPÓTESIS	21
IV. METODOLOGÍA	22
4.1 Diseño de investigación	22
4.2 Población y muestra	23
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	25
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5 Plan de análisis.....	27
4.6 Matriz de consistencia.....	28
4.7 Principios éticos	29
V. RESULTADOS	31
5.1 Resultados	31
5.2 Análisis de resultados.....	35

VI.	CONCLUSIONES	37
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
	ANEXOS	42
1.	Instrumento	42
2.	Consentimiento informado.....	45
3.	Validación de instrumento	46
4.	Hojas de tabulación.....	48
5.	Figura	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los representantes de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.	31
Tabla 2 Determinar el nivel de gestión de calidad de la mype del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020.	32
Tabla 3 Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020	33
Tabla 4 Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:¿Cuál es la edad del trabajador.....	52
Figura 2:¿Cuál es el género del trabajador?.....	52
Figura 3:¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?.....	53
Figura 4: Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos	53
Figura 5: Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	54
Figura 6: La gestión tiene enfoque en el cliente	54
Figura 7: Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo.....	55
Figura 8: Se da el proceso de planeación en la empresa.....	55
Figura 9: Se revisa el cumplimiento de la planeación	56
Figura 10: Cómo se da el proceso de organización en la empresa	56
Figura 11: El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa	57
Figura 12: Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa	57
Figura 13: Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa	58
Figura 14: Cómo se da el proceso de control en la empresa.....	58
Figura 15: Tiene implementado algún mecanismo de control.....	59
Figura 16: Resultado del soporte del proceso administrativo.....	59

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscó investigar los procesos de planeación con el interés de contribuir a la mejora y optimización del nivel de gestión en la empresa Hotelera Pavletich. Para ello es necesario un enfoque respecto al trato cordial y desempeño de los colaboradores siendo ello fundamental y de vital importancia para el crecimiento de un establecimiento y el posicionamiento en el sector hotelero.

Existen nuevas demandas que exigen realizar una buena planificación que no solo se basen únicamente en el precio, sino en el servicio. Debido a ello es que se ha seleccionado para el presente estudio a la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis de la región Huánuco.

Tuvo como punto de partida el problema de planificación el cual conlleva pérdidas económicas y afecta el nivel de servicio, siendo así ¿la actual gestión de la empresa Hotelera Pavletich- Amarilis, 2020 del distrito de Amarilis requiere mejorar sus procesos de planificación?

Como objetivo principal se planteó ayudar a optimizar el proceso de planificación y mejorar la calidad de servicio, entendemos que la calidad de servicio se plantea como una filosofía de gestión que permite alcanzar una ventaja competitiva a la cadena hotelera que la aplica. Con todo lo mencionado anteriormente para poder proyectar un servicio de calidad, es fundamental y de suma importancia la selección criteriosa de personal y su

posterior capacitación en los protocolos y la etiqueta (modales, vestimenta, lenguaje gestual).

La empresa Hotelera Pavletich es una empresa cuya planificación está desfasada respecto a los parámetros actuales de gestión donde la ejecución de estos procesos administrativos es fundamental para el éxito del negocio.

Hoy en día, la empresa Hotelera Pavletich se enfrenta al reto de realizar una buena planificación y así conseguir todas las metas propuestas para permitirse estar a la altura y alcanzar una excelencia en el servicio al cliente. El mercado hotelero de la ciudad de Huánuco tiene una gran importancia en el turismo y representa una oportunidad para aquellas empresas que ofrecen este servicio, teniendo como interés alcanzar una excelencia en el servicio al cliente. Si bien, la empresa Hotelera Pavletich se encuentra en una zona estratégica para poder crecer en el rubro, aun su modelo de gestión viene siendo empírico, no cuenta con un correcto proceso de planificación, sin este correcto proceso la gestión enfocada en la calidad de servicio no será sostenible.

Esto sucede en gran magnitud porque no se ha tomado en cuenta la verdadera dimensión de servicio, la cual implica calidad, buena atención, amabilidad, confiabilidad, limpieza, precios acordes con el servicio, entre otros.

Según lo expuesto, la problemática se resume en ¿la actual gestión de la empresa Hotelera Pavletich-Amarilis, 2020 del distrito de Amarilis requiere mejorar el proceso de planificación con la finalidad de mejorar la gestión?.

Como objetivo general, se planteó: Determinar la optimización del proceso de planificación y mejorar la gestión en la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, investigación para el año 2020 y como objetivos específicos a) Determinar el

nivel de gestión de calidad de la mype del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020 y b) Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020.

La investigación tiene justificación en las bases teóricas científicas que nos permitieron realizar contrastaciones con los instrumentos primarios de investigación que se utilizaron. Generando conocimiento valioso en cuanto a la ejecución y gestión del servicio para la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis. Se demostró cómo una buena planificación puede mejorar la gestión que a su vez nos permitirá generar una ventaja competitiva y, sobre todo tener un desarrollo sostenible en el tiempo.

Como principales resultados, en la variable gestión, la gerencia ha logrado difundir un enfoque en el cliente (100,0%) que permite generar una mística de trabajo y buen servicio. Adicionalmente, se promueve el trabajo en equipo (75,0%). Respecto a la variable proceso de planificación constituye el principal eje para las operaciones de estos negocios. De acuerdo con la investigación, el 100,0% de las mypes consideran que la práctica de la planificación es eficaz.

Finalmente, como conclusión general, el proceso de planificación es la herramienta que mejor implementada ofrecer un soporte adecuado a la gestión del hotel.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Águila y Llerena (2016), en su tesis *Plan de marketing para el Hotel Boutique El Escalón de la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayaquil, año 2016*, para optar el grado del Título Ingeniero en Marketing de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo general examinar el poder de toda competitividad de instrucción, en el marketing en la poca productividad de la mencionada microempresa Hotel Boutique El Escalón. Así mismo llegaron a la conclusión que los Estados Unidos es la dirección donde debe dirigirse el Hotel Boutique El Escalón, ya que el estudio del PBI, indica los días que los ciudadanos americanos escogen para vacacionar, entre las variables ya expuestas en el trabajo de investigación y promedio de viaje, los estadounidenses que llegaron al país han calificado su estadía en Ecuador muy buena, cabe mencionar que los dichos turistas , por ellos mismos planifican su viaje y lo realizan por medio de agencias de viaje en el exterior, y la mayoría de ellos cancelan en efectivo lo que consumen. Acá se pudo determinar que los Estados Unidos fuese el mercado predilecto para el Hotel Boutique el Escalón, se trata de un gran mercado debido a que sus ciudadanos organizan su viaje por ellos mismos, cancelando en efectivo sus consumos la mayoría de veces y a su vez califican de muy buena su estadía en Ecuador. Y por consiguiente sería muy conveniente y productivo para MYPE Hotel Boutique El Escalón. Está claro que es muy importante la planeación estratégica para

la mejora de calidad de servicio, ya que, si los clientes están satisfechos, ellos regresan y recomiendan el negocio.

Torres (2017), en su tesis *Propuesta de un plan de marketing para el hotel The Park en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, año 2016*”, para optar por el grado de Licenciada en Turismo y Hotelería de la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general desarrollar una definición que permitiera saber la FODA, del Hotel The Park con la finalidad de dar un modelo que va a la realidad del mismo, desarrollar una inspección literaria que permitiera asentar el ofrecimiento de forma teórica y plantear una oferta de plan de mercadotecnia turístico en beneficio para el hotel The Park. En conclusión, con la adaptación de este proyecto de marketing se logrará el objetivo de aumentar el ingreso financiero a la mencionada empresa, mediante capacitaciones para mejorar la calidad de servicios de la mano de un profesional en el marketing. Todas las selecciones estratégicas convenientes para el marketing que se expusieron en este trabajo de investigación periodo 2016, se aprovechará para el estímulo del mejoramiento del producto ya sea en el costo, distribución y promoción del hotel, y de esta manera aparecerá notable mejoras en la oferta de sus huéspedes. Se enfatizó en la importancia de la FODA, con ello se puede plantear las estrategias en mercadotecnia para que el Hotel The Park, se vea beneficiado, esto nos lleva de sobre manera a la mejora de calidad de servicio, entre otros, con él único propósito de alcanzar el objetivo trazado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Del Águila (2019), en sus tesis *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles ecológicos, ciudad de Pucallpa, año*

2017, tesis para optar el Título en administración, de la Universidad los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general, mostrar que la adecuada adaptación de la administración bajo la visión de atención al cliente en las pequeñas y microempresas, en el sector de los hoteles ecológicos de la ciudad de Pucallpa del año 2017. Se obtendrá un buen resultado a la buena atención y en definitiva la satisfacción completa de todos los clientes. En esta investigación se utilizó la metodología de índole descriptivo, debido a que no se tuvo en cuenta a explicar las variables en análisis del mismo modo que se observaron en el instante en que recibió todo el informe, no experimental, esto debido a que el trabajo de investigación se desarrolló sin manipular promediamente las variables. El nivel del estudio fue cuantitativo, debido a los resultados que se recogió mediante una encuesta de 20 interrogantes donde dio como resultado que la ciudad de Pucallpa está conformada por 6 hoteles ecológicos quienes fueron seleccionados para la realización de dicha encuesta. En conclusión, la autora refiere que las empresas del rubro hoteles ecológicos de la ciudad de Pucallpa 2017, a sus trabajadores si capacita, pero no cada año este hecho hace que se disminuya actualmente los conocimientos recibidos por el personal de la empresa, pese a este suceso cabe mencionar que se halló un alto porcentaje de satisfacción de los clientes por los servicios brindados.

Éste se centró en la calidad de servicio en los Hoteles Ecológicos de la ciudad de Pucallpa 2017. Al culminar el ya mencionado trabajo de investigación se determinó que todas las empresas rubro hoteles ecológicos de la ciudad de Pucallpa; tienen poca capacitación, pese a ello los clientes terminan satisfechos. Se hace hincapié que es de suma relevancia, capacitar al personal para obtener una buena calidad de servicio, en la competitividad.

Garrido (2018), en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018* para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración tuvo como objetivo general resolver las peculiaridades que presenta el Planeamiento Estratégico y la Gestión de Calidad en las MYPES del sector hotelero de la ciudad de Piura ubicado en el centro de la misma, periodo 2018, por ello las variables que se eligió fueron de Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad. Se ejecutó en el trabajo de investigación una metódica de tipo Descriptiva, diseño No Experimental de Corte Transversal y nivel Cuantitativo. El método de recolecciones de datos, permitió encuestar a 11 propietarios para la variable planeamiento Estratégico a 43 trabajadores para la variable de gestión de calidad, compuestas por MYPES, hoteleras de uno y dos estrellas del centro de la ciudad de Piura. De esta manera se pudo observar que los servicios y productos ofrecidos por las MYPES hoteleras, son de calidad; pero una de las deficiencias es que no efectúan sistemas de gestión en todas sus áreas organizacionales, igualmente los dueños de los hoteles organizaron planes estratégicos, pero es importante mencionar que no poseen los conocimientos adecuados para realizarlo con eficiencia. En conclusión, el autor recomienda cobrar conciencia en todos los temas de gestión operativa con el fin de incrementar habilidades e instrucción en su centro de labor, y también acudir a programas donde reciban asesoría empresarial. En éste trabajo de investigación se puede observar mediante los resultados que el gran porcentaje de las microempresas sector hotelero en el centro de la ciudad de Piura 2018, tiene una gran deficiencia en los planes estratégicos y en la calidad de servicio, debido a que son los mismos propietarios que carecen de conocimientos quienes elaboran esta gestión. Esto nos lleva a reflexionar

ya que debemos ser responsables en la planeación estratégica y calidad de servicio, mucho más si no contamos con los debidos conocimientos, sea el caso, debemos acudir a asesorías empresariales entre otros.

2.1.3 Antecedentes regionales

López (2020), en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro hotelería en el distrito de Rupa-Rupa, Leoncio Prado 2019* tesis para optar el grado académico de bachiller de la Universidad los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general decidir, las peculiaridades de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hotelería en el distrito de Rupa-Rupa, Leoncio Prado 2019. El autor describe que ésta investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, se empleó un cuestionario de 23 preguntas a una población de 30 y una muestra de 12 MYPES. El autor concluye con el trabajo de investigación refiriendo que el 42% de manera significativa de los que representan a las micro y pequeñas empresas están por la edad de 31 a 50 años y pertenecen al género masculino. También la mitad de los mencionados poseen título universitario los cuales un 58% de ellos son propietarios de su negocio estando en el mercado 7 años a más permaneciendo en el rubro y en totalidad cuentan con de 1 a 5 trabajadores, cabe mencionar que son integrados por familiares con el fin de obtener ganancia. Algunos de ellos brindan también servicio de restaurantes. Aquí se enfatiza en que los propietarios de las MYPES de sector servicio-rubro hotelería en el distrito de Rupa-Rupa, Leoncio Prado 2019, están debidamente instruidos ya que poseen conocimientos, y a su vez se mantienen en el mercado por mucho tiempo, la mayoría

de ellos está conformado por familiares. El poseer conocimientos es muy relevante, porque de esa manera se puede alcanzar la mejora de calidad de servicio.

Araujo (2017.), en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado período – 2017*, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El trabajo de carácter investigativo tuvo como objetivo general fue saber las peculiaridades de la llamada competitividad y la gestión de calidad de las micro y pequeña empresa, en el servicio del rubro hotelero en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. En la metódica, del trabajo de investigación desarrollada se hizo un modelo no experimental-descriptivo, debido a que se realizó, sin ninguna manipulación deliberadamente en las variables.

Se pudo ver la apariencia, igual como está en su contexto, y descriptivo, ya que sólo se explicó las partes de suma importancia de las mencionadas variables en análisis. Se reunió la información de la población conformadas por 31 Micro y pequeñas empresas, para ello según en formula se decidió, un ejemplar poblacional compuesta de 14 mypes, haciendo posible la elaboración de un cuestionario de 12 interrogantes cerradas, divididas en cuatro maneras, éstas son: gestión de calidad, información global de los propietarios, servicios y producción. La autora concluye este trabajo de investigación según los resultados haciendo hincapié, en el tema en que la gran parte Micro y pequeñas empresas, no acuden a programas de capacitación en gestión de calidad, por consiguiente, no ejecutan, la tecnología del diálogo Tics y de la información, por lo tanto, no existe disponibilidad de gran capital, y como era de esperar, los clientes no son fieles concurrentes. Tras la culminación de este trabajo de

investigación se determinó que los propietarios no tienen asesorías, ni capacitaciones; por lo tanto, no tienen mucha concurrencia, es decir los clientes no vuelven. Por eso es muy importante que todos los propietarios de las MYPES rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado período – 2017, deban recibir asesorías, capacitaciones sobre calidad de servicio, para obtener la satisfacción de los clientes y por consiguiente el éxito de su organización hotelera.

Zarate (2019), en su tesis *Responsabilidad Social Empresarial Ambiental y Ventaja Competitiva en las empresas del sector Hotelero de la Ciudad de Huánuco – 2019*, para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general exponer la conexión de la Responsabilidad Social Empresarial Ambiental como factor de Ventaja de competitividad en las mypes del rubro hotelero de la ciudad de Huánuco 2019. Con relación a la responsabilidad social dentro de la ciudad mencionada que realizan y su repercusión como ventaja para competir. Se tuvo que desarrollar el trabajo de investigación con las siguientes variables: Ventajas Competitivas y Responsabilidad Social Empresarial Ambiental. Por consiguiente, se encuestó a 56 hoteles de la ciudad de Huánuco, se encuestó a los directivos de los mypes hoteleros indicados para las dos variables con 15 preguntas, dando como resultado que 6 resultados del dicho trabajo resuelven que, si se encuentra una repercusión significativamente directa entre la ventaja competitiva y responsabilidad social empresarial ambiental de las mypes, del rubro hotelero de la ciudad de Huánuco 2019. La importancia de la correlación es de 75, 10% (0,751), semejante a una correlación positiva de gran consideración, esto expone que las estrategias y sistema e mejora que aplican con responsabilidad los establecimientos hoteleros son de manera efectiva en el hecho y competitividad lo cual

causa un gran valor al servicio con relación a los clientes., el autor concluye mencionando que muchos de los propietarios del sector hotelero se encuentran muy preocupados por dar un superior servicio a todos sus clientes y por ende establecer valor de su producto , y así creando un plus en el mercado hotelero, diferenciándose de la competencia, y poder obtener ventaja. Tras la investigación se pudo observar que los propietarios priorizan satisfacer la necesidad de todos los clientes, poniendo así valor agregado a su servicio o producto, dejando atrás a la competencia. No debemos olvidar que el éxito de nuestra MYPE, rubro hotelero tendrá éxito siempre y cuando actuemos con responsabilidad y a conciencia para la mejora de calidad de servicio a los clientes.

Figuroa (2017), en su tesis *Gestión del Conocimiento y Marketing Interno en el Desarrollo de Ventajas Competitivas en el Sector Hotelero – Huánuco 2017*, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general saber la conexión que hay entre la orientación al marketing interno y la gestión del conocimiento, con el avance de ventajas en la competitividad, en el rubro hotelero en los distritos de Amarilis, Pillco Marca y Huánuco. La metódica que se empleó en el trabajo de investigación es no experimental, transversal, observacional, descriptivo y retrospectivo, también se optó por un modelo Transaccional- Correlacional. El ejemplar fue dado por 83 hoteles cabe mencionar que 59 hoteles fueron de Huánuco, 18 hoteles de Amarilis y 6 de Pillco Marca, dando como resultados, que un 63.9% tienen conocimiento sobre Gestión, considerando como alto el nivel captación de parte del gerente de la organización hotelera, y seguidamente de muy alto con un 23.3%, y en minoría solo 10.8% como bajo. Estos resultados que se obtuvieron fueron muy

similares en el marketing interno, en cuanto a Ventajas de Competitividad las pruebas arrojaron, un 68.7% el nivel de captación de la gerencia de la organización hotelera, seguidamente de muy alto nivel con un 22.9% y como bajo solo un 8.4%. El autor concluyó, que solo con el desarrollo de las ventajas competitivas, existirá una conexión muy relevante entre la orientación al marketing interno y la gestión del conocimiento en el rubro hotelero de los distritos de Amarilis, Huánuco y Pillco Marca con un nivel relevante de 95% de fiabilidad. En el presente trabajo de investigación se puso en conocimiento que, en los distritos de Amarilis, Huánuco y Pillco Marca, la orientación al marketing interno y la gestión del conocimiento tendrán relación, por medio del procedimiento a desarrollar de las ventajas competitivas, esto es vital ya que gracias a ello podemos elaborar planes estratégicos mejorando la calidad de servicio.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 *Gestión de calidad*

Calidad: Su origen radica en el término griego Kalos, y esta palabra quiere decir “lo bueno” y consecuentemente también proviene de la palabra latina qualitem, que tiene su significado a “cualidad”. En ese marco, calidad viene siendo una palabra parcializada, ya que cada persona de acuerdo a sus experiencias y perspectivas determina su percepción, cabe mencionar que es epíteto, que cualifica, a una persona, cosa o hecho. (Velasco, 2017)

2.2.1.1 Gestión de la calidad según Crosby

Según Crosby los factores que ayuda a disminuir absolutamente todos los costos de la llamada no calidad, son los procedimientos de la mejora de la calidad y la

calidad, ya que debido a ello mejora el rendimiento laboral y por consiguiente la utilidad de la sociedad en la época.

Suma la teoría, de que lo que verdaderamente cuesta es no haber desarrollado en primera las operaciones adecuadas, ya que las calidades gratuitas no tienen ningún costo. Afirma también hacer una buena gestión no implicará una mayor inversión para las empresas y debido a esto, las empresas deberán instaurar un patrón en los procedimientos cero defectos. Crosby fundamenta su acción estratégica en tres pilares con la finalidad de alcanzar supera los cuatro defectos, estas son: los elementos básicos de mejora, los pasos para la mejora de calidad y los cuatro absolutos de la gestión de calidad.

Refiere primeramente de la calidad ya que toda empresa debe hacer que se cumpla por todos los medios esto es vital para cualquier organización. Es importante que el sistema de calidad debe radicar en la previsión ya que deben anticiparse a cualquier inconveniente o problema buscando antes soluciones. El patrón que siempre toda organización o empresa debe estar inclinad es el de cero defectos.

El método asertivo de calcular la calidad será por medio de los costos de la no calidad, debido a la mala organización de las cosas. Crosby (1987), afirma que la administración debe inclinarse con mayor hincapié en los costos de la no calidad de manera que puedan utilizarlos como un indicador en pos de las mejoras de calidad. Crosby (en Alonso et al., 2006) para alcanzar las mejoras de la calidad cita a los tres elementos básicos. En primera menciona la decisión de alcanzar que la mejora de calidad sea también un objetivo propio de todo trabajador sin excepción a ninguno, ya que el desempeño de ellos es muy relevante. Para finalizar la ejecución de la calidad,

debido a que deberá centrarse a un periodo largo, de esta manera poder producir un cambio filosófico en los colaboradores de la empresa para la mejora constante.

Para conseguir sus objetivos en los cero defectos, Crosby realiza unos planes de acción que consiste en 14 pasos a seguir, las cuales son:

1. El compromiso de la organización: consiste en que los altos cargos tendrán que delimitar y comprometerse con la responsabilidad de una política con el único fin de la mejora de la calidad que involucre a cada integrante de la empresa.
2. Medidas de la calidad, consiste en juntar datos para estudiar las complejidades y progresos en la empresa.
3. Equipos de mejora de la calidad: en cuanto la organización haya decretado todos los compromisos, la sociedad iniciara la fundación de equipos de trabajo para inclinar el método filosófico de la organización hacia el objetivo de la calidad.
4. Tener conciencia de la calidad: cuando ya el mando defina el criterio de calidad y donde están los costos de una mala elaboración de las cosas, se desarrollará un método de dialogo interno para señalar los principios de toda organización.
5. El costo de la calidad: esto refiere a la medición fundamental de los progresos es decir el costo de la calidad radica en la mala elaboración de hacer las cosas desde principio.
6. Planificar los ceros defectos, consiste en tomar la decisión de un protocolo que sirva para alcanzar las metas de calidad y así mismo los planes de acción a seguir con la finalidad de evitar los futuros errores.

7. **Acción correctiva:** Se realiza procesos con el propósito de determinar y posteriormente hallar la resolución de los problemas encontrados.
8. **El día de los cero defectos:** la empresa debe tener un plan para el día desde el inicio basándose y teniendo como propósito el inicio de la filosofía cero.
9. **Capacitación del supervisor:** la utilidad de la empresa recibe capacitación en cuanto a cómo preparar y efectuar los planes de mejora de la calidad.
10. **Eliminar las causas de los errores:** esto refuerce a que el personal de todo con responsabilidad dando datos exactos sobre que causales generan los errores de la organización
11. **Fijar metas:** los jefes y subordinados trabajan en conjunto con la única finalidad de trazar las metas y conseguir el principal objetivo de la organización, que será alcanzar los cero defectos.
12. **12) Consejo de calidad:** esto se basa a las reuniones mensuales que tendrán los miembros de la jefatura encargados del tema de la mejora de la calidad de la organización con el fin de alcanzar un conocimiento de la organización y un asertivo intercambio de ideas hacia los cero defectos.
13. **Reconocimiento:** Se emplean programas de nivel para todo trabajador que hayan obtenido logros relevantes.
14. **Empezar de nuevo:** Esto en definitiva quiere decir que la mejora de la calidad viene a ser un ciclo sin final, debido a su constante iniciación.

2.2.1.2 La relevancia de la administración hotelera en relación con el accionamiento del método de calidad

Refiere que cuando hay un proyecto estratégico en una empresa, el alto mando tiene que estar involucrado en hacer cumplir la activación de este, y esto con lleva a la entrega de medios, basarse en los conocimientos, certeza y ligereza en las tomas de decisiones juiciosas.

Pero también se da el caso que algunos proyectos de índole estratégico son derivados al personal que forman el staff más cercano de trabajo. Cuando se decide ejecutar el sistema de seguridad de calidad, podemos apoyarnos en tres columnas principales más relevantes, estas son: una inspección de documentos, datos importantes de ayuda, auditorias dentro de la organización y principalmente la inspección periódica del método de seguridad de calidad a cargo del alto mando. El alto mando de la empresa tiene a su cargo un papel importante de hacer entender a todos, principalmente a los clientes debido al tema de las alteraciones políticas de cualidad y en la cultura organizacional, como les perjudica estos cambios y por consiguiente cual sería el papel en esta activación. En este caso se recomienda, asesoría de especialistas del tema.

2.2.1.3 Administración por medio de la calidad

Se hace hincapié en que cualquier compañía que presta servicios de calidad debe estar sujeta al tipo de determinaciones, que la misma entidad se ha planteado desde el principio. Las mencionadas determinaciones son conocidas como políticas, esto quiere decir que cada compañía ejecutará sus propias políticas determinadas

dentro de su compañía, para los procesos que se desarrollaran con calidad y con el único fin de satisfacer al cliente. Es importante señalar que estas políticas son aplicadas con normas de calidad, siendo así más severas, es necesario porque éstas estudiaran los servicios que se ofrecerá a todos los clientes de acuerdo con todas sus necesidades.

2.2.1.4 La importancia del personal al tema de hospitalidad

Chruden y Sherman, (1995) los autores aseguran que el valor del personal en el tema de hospitalidad es sencillamente igual de relevante como el valor de los clientes. Ya que depende mucho el servicio hospitalario para toda empresa, debido a que esto debe tener el fin de satisfacer constantemente a las necesidades de los clientes para que ellos se conviertan en clientes fieles, caso contrario el negocio tiende a fracasar. Seguidamente mencionaremos los modelos representativos de medios de planeación: modelo del negocio, sistemas tecnológicos, facilidad física y capacitaciones. El papel que deben cumplir los altos mandos es la motivación, a sus subordinados mediante reconocimientos, remuneración, etc. y de ese modo puedan lucir sus recursos propios al momento de desempeñar su labor.

2.2.2 Planeación

Según García, (2012) Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

Según Hampton, (2011) “Es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivo de corto plazo; definir métodos de realización”.

Según Goldstein, (2011), “La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)”.

Según Terry, (2011), “Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados.

2.2.2.1 Relevancia de la planificación en toda organización

La planificación es el procedimiento mediante el cual se implanta objetivos y se escoge los recursos para conseguir las mencionadas metas. Sin ningún plan los directivos no sabrían cómo organizar a sus colaboradores ni a sus medios adecuadamente. Un plan siempre les dará confianza para dirigir esperando que sus subordinados los sigan, con el propósito de conseguir las metas trazadas. Cabe mencionar que el control cumple un rol importante.

En toda organización, la planeación es primordial ya que facilita la coordinación de la toma de decisiones, permite que el negocio esté posicionado en el mañana, se decide antes que medios serán utilizados para que la compañía opere eficazmente, permite elaborar reglas y procesos de operación, resalta el fin organizacional.

El propósito de la planificación

Es reducir la repercusión de la alteración, fija los patrones para dar facilidad al rol que deberá desempeñar el control y reduce el desecho y el exceso. La planeación implanta un trabajo coordinado. Esto quiere decir que cuando todos los involucrados tienen la idea clara a dónde va la organización, inmediatamente saben dónde deben dirigirse y que deben aportar para el logro de la meta, trabajando en equipo. La planeación disminuye la incertidumbre; a continuación, mencionaremos las intenciones de la planificación: cuida con eficacia los medios de la compañía, reduce el peligro del fracaso y asegura el éxito de la compañía evitando errores.

Acciones relevantes de la planeación

Predecir, clarificar, ampliar y decidir los objetivos. Implantar las hipótesis y condiciones, donde se regirá el procedimiento de trabajo. Instaurar un plan global de ganancia, resaltando el ingenio para hallar recursos. Escoger y exponer las faenas con el fin de alcanzar los trazados objetivos. Todo este proceso se debe llevar a cabo con objetividad.

2.3 Marco conceptual

- **Lealtad:** Es el compromiso total de los colaboradores con la empresa. Y esto se demuestra cuando ellos están dispuestos a los sacrificios por el bienestar de la compañía.
- **Requerimientos o exigencias del cliente:** Los clientes de hoy, no solo buscan buenos productos y precios, también tienen ciertos requerimientos en lo que es la atención, es decir un trato gentil, comodidad, un medio agradable, exigen también que la atención sea rápida y un trato personalizado.

- **Confiabilidad:** Destreza para emplear el producto o servicio prometido de manera cuidadosa y confiable. Aquí los clientes tienen toda la información de parte de la empresa.
- **Gestión:** Se trata de una serie de actividades, referida a ciertos trámites que son necesarios para resolver asuntos u obtener algo. Usualmente es de índole administrativo o de lo que trata la documentación.
- **Capacidad de respuesta:** De un método, es la probabilidad media de productividad frente a una demanda, es decir una admisible respuesta de calidad, dentro de un margen de período admisible y a un precio admisible.
- **Calidad absoluta:** Esto consiste en todo el trabajo de una organización, ya que de ese modo pueda colocar y fundar un ambiente fijo, donde los colaboradores puedan mejorar continuamente sus capacidades para facilitar servicios y productos con un valor propio en beneficio de los clientes.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación de título: Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández et al. 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Presenta las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernández et al. 2014)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernández et al. 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández et al. 2014)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva.

Nivel descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernández et al. 2014)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está conformada por los 4 trabajadores de la empresa hotelera Pavletich, que es una microempresa del rubro hotelero ubicado en Amarilis, ciudad de Huánuco. Para Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

4.2.2 Muestra

Al ser un estudio de caso representada por la microempresa hotelera Pavletich, como muestra para la investigación se tomó al 100,0% de la población compuesta por los trabajadores. Para el investigador Cruz et al. (2014) “una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

Criterio de inclusión:

Para el presente estudio se consideró a los cuatro trabajadores, quienes están involucrados en la gestión de la microempresa hotelera Pavletich. Según Bernal (2016), “teniendo claridad sobre el problema a investigar, es necesario definir quienes, y que características deberán tener los sujetos participantes en el estudio”, p.210.

Criterio de Exclusión:

Bajo la misma premisa expuesta de Bernal (2016), se excluye de la investigación a proveedores y clientes.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Planificación	Luna (2013), “Es el inicio y la base de todo proceso administrativo”.	Análisis situacional	Velasco (2017) “permite identificar y advertir situaciones que puedan perjudicar las operaciones de la empresa”	Misión, visión	Likert
				Análisis factores internos, externos	
				Intereses	
		Intuición	Velasco (2017) “el liderazgo e iniciativa de la alta dirección que identifica información que le conduzca a tomar la decisión más acertada dentro de la incertidumbre”	Pronostico	
				Herramientas de planeación	
				Mercado, demanda	
		Toma de decisión	Velasco (2017) , “es necesario y conveniente que los gerentes obtengan dentro de sus propias empresas, las estimaciones necesarias para hacer comparaciones analíticas y puedan darse la toma de decisiones con la menor incertidumbre”	Planteamientos de objetivos	
				Estrategias	
				Situación futura esperada	
Gestión de calidad	Jabayoles et al., (2020), “Es el régimen para administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad”.	Mejora de proceso	Figuerola (2014), “identificación de los procesos que pueden ser mejorados, obteniendo un entendimiento de los procesos eficientes y eficaces”.	Análisis de proceso	Likert
				Propuesta	
				Aplicación	
		Herramientas	Ramos (2018), “Es medir definir, analizar y proponer soluciones a los problemas”.	Técnicas	
				Encuestas	
				Innovación	
		Participación	Balagué et al. (2014), “Está interrelacionado al propósito de mejorar y generar valor agregado”.	Misión, visión	
				Supervisión	
				Valor agregado	

Nota: elaborado por Gerardo Villacorta Rivera

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Godínez, V. (2013), indica “que los instrumentos y las técnicas para toda investigación son todos los recursos y métodos en las cuales recogeremos toda información y antecedente de manera presencial o no presencial, imprescindible para contraponer nuestras suposiciones los cuales harán efectivo los planes de investigación.”, (p. 6).

La encuesta es el método para esta investigación.

4.4.2 Instrumentos

Godínez, V. (2013), “refiere que el instrumento es relevante ya que permite operativizar a la técnica. Hay casos en que se aplican de diversas formas indistinta las palabras instrumentos y técnicas de investigación, por ejemplo, es lo que sucede con las entrevistas que se trata de una técnica, por consiguiente, cuando se realiza, entonces se refiere como instrumento a la entrevista”. (p. 7).

Las técnicas generales utilizadas si nos derivamos a la investigación cuantitativa serán el compendio de datos mediante cuestionarios, estos se los conoce como entrevistas o encuestas y en cuanto a la investigación cualitativa serán la encuesta, la entrevista y la observación.

4.5 Plan de análisis

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), “el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”.

En la investigación la información reunida tendrá un procedimiento bajo el estudio descriptivo. Por consiguiente, el programa Ibm Spss Statistics version 25, se empleará para el desarrollo de la tabulación, debido a que dicho programa es usado para el estudio de investigación y estadística.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las MYPES de sector servicio del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich– Amarilis, 2020.	¿la actual gestión de la empresa Hotelera Pavletich- Amarilis, 2020 del distrito de Amarilis requiere mejorar sus proceso de planificación con la finalidad de mejorar la gestión?	<p>General</p> <p>Determinar la optimización del proceso de planificación y mejorar la gestión en la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, investigación para el año 2020.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de gestión de calidad de la mype del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020. - Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020 	<p>Variable 1</p> <p>Gestión</p> <p>Variable 2:</p> <p>Planeación</p>	<p>- Estrategia de gestión</p> <p>- Calidad</p> <p>- Análisis situacional</p> <p>- Programación</p> <p>- Estrategia</p>	<p>Tipo:</p> <p>Es cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población y muestra</p> <p>4 colaboradores de la empresa Hotelera Pavletich. Muestra:. El 100,0% de la población.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p>

Nota: elaborado por Gerardo Villacorta Rivera

4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por el representante de la micro y pequeña empresa en estudio y sus trabajadores los que conformaron la muestra en estudio.

b) ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad***, en esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos. Inclusive el uso de papel para realizar impresiones fue mínimo.

c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, se tuvo presente antes del recojo de información solicitar la firma del consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación; si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.

f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente la discreción de los datos de identidad de los participantes de esta investigación: que son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecieron protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

En relación con las características de los representantes de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.

Tabla 1

Características de los representantes de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.

Características de los representantes de la microempresa	N	%
Edad		
De 31 a 40 años	1	25.00
De 41 a 50 años	2	50.00
De 51 a mas	1	25.00
Total	4	100.00
Género		
Masculino	3	75.00
Femenino	1	25.00
Total	4	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	1	25.00
Técnico	2	50.00
Universitario	1	25.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.

Tabla 2

Determinar el nivel de gestión de calidad de la mype del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020.

Gestión	N	%
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?		
Si	4	100.00
Total	4	100.00
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora?		
Si	4	100.00
Total	4	100.00
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?		
Si	4	100.00
Total	4	100.00
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020

Tabla 3

Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020

planificación	N	%
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?		
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?		
Siempre	3	75.00
A veces	1	25.00
Total	4	100.00
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?		
Manual de organización y funciones	3	75.00
Es verbal, informal	1	25.00
Total	4	100.00
¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00
¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?		
Liderazgo	1	25.00
Autoritario	1	25.00
Sin supervisión	2	50.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020

Tabla 4

Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020

Planificación	N	%
¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?		
Análisis	4	100.00
Total	4	100.00
¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?		
Desempeño	4	100.00
Total	4	100.00
¿Tiene implementado algún mecanismo de control?		
Indicadores de gestión	1	25.00
Inventarios	3	75.00
Total	4	100.00
¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?		
Eficaz	4	100.00
Total	4	100.00
¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?		
Siempre	2	50.00
A veces	2	50.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020

5.2 Análisis de resultados

La investigación permite notar que la microempresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, Huánuco tiene una gestión que se apoya en un proceso de planificación adecuado que permite opere con eficacia.

Así se demuestra en resultados que se relacionan con sus objetivos específicos: a) Determinar el nivel de gestión de calidad de la mype del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020”, siendo el primer resultado positivo visible que el 100,0% reconoce la misión y visión de la organización y la filosofía de la mejora continua que es común denominador en todas sus actividades operativas. Asimismo, la gerencia ha logrado difundir un enfoque en el cliente (100,0%) que permite generar una mística de trabajo y buen servicio. Adicionalmente, se promueve el trabajo en equipo (75,0%). Los resultados tienen relación con la investigación que hizo Torres (2017), que la capacitación y el trabajo en equipo genera un mejor nivel de servicio y cumplimiento con la promesa de servicio al huésped. También con la investigación Del Águila (2019), que coincide en que si se integra al personal se genera también competitividad. Por su parte López (2020) advierte que una gerencia comprometida contribuye a supervisar el cumplimiento de los planes de gestión trazados.

Los resultados relacionados al segundo objetivo: b) Determinar la optimización del proceso de planificación en la mypes del sector hotelero del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, año 2020, participan que todos los colaboradores comprenden la importancia de la planificación y colabora con el seguimiento y cumplimiento (100,0%). Parte de la planificación, también se da en el impulso del conocimiento del organigrama, como herramienta para planificar la

organización. En este proceso se establecen las pautas para una correcta organización de la dirección para la toma de decisiones, que refleje un liderazgo y buen sentido de dirección. En estos aspectos, citamos la investigación que hizo Zarate (2019), en reconocer que la correcta planificación para alcanzar un nivel adecuado de relación con el cliente, en el sentido de ir hacia el cliente.

VI. CONCLUSIONES

La aplicación del instrumento a la muestra de colaboradores seleccionados del Hotel Pavletich ha permitido identificar hallazgos como oportunidades de mejora, las cuales se dan como las siguientes conclusiones:

Se concluye que el nivel de gestión -que al momento de realizar la investigación se encontró- es propio de una empresa familiar, es decir se utilizan determinados documentos de gestión básicos que no resultan suficientes para tener una mejor conducción del negocio, incluso todavía son manuales.

Se concluye también que el proceso de planificación ya no es óptimo, ya que no se renovó los sistemas administrativos que inicialmente se pusieron en marcha, siendo por el contrario una oportunidad de mejora para que la empresa tenga un giro innovador en su gestión.

Finalmente, se concluye que la microempresa Hotel Pavletich, mantiene una gestión conservadora en la que urge las prácticas de la administración moderna para reforzar su presencia en el mercado.

Aporte investigador

A medida que la empresa va creciendo la gerencia tiene que adoptar mecanismos administrativos formales.

Beneficio al cliente

Servicio y calidad sostenible, gracias a la planificación en todas las operaciones de la microempresa.

Recomendaciones

La aplicación del instrumento a la muestra de colaboradores seleccionados del Hotel Pavletich ha permitido identificar hallazgos como oportunidades de mejora, las cuales se dan como las siguientes conclusiones:

Se concluye que el nivel de gestión -que al momento de realizar la investigación se encontró- es propio de una empresa familiar, es decir se utilizan determinados documentos de gestión básicos que no resultan suficientes para tener una mejor conducción del negocio, incluso todavía son manuales.

Se concluye también que el proceso de planificación ya no es óptimo, ya que no se renovó los sistemas administrativos que inicialmente se pusieron en marcha, siendo por el contrario una oportunidad de mejora para que la empresa tenga un giro innovador en su gestión.

Finalmente, se concluye que la microempresa Hotel Pavletich, mantiene una gestión conservadora en la que urge las prácticas de la administración moderna para reforzar su presencia en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, T. y Llerena, G. (2016). Plan de marketing para el Hotel Boutique El Escalón de la Ciudad de Guayaquil, ciudad de Guayaquil, año 2016 (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Paerson Educación.
- Código de ética para la investigación. Versión 004. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.
- Crosby (1987) *Calidad sin lágrimas, El arte de administrar sin problemas*. México.
- Chruden y Sherman, (1995). Gerencia hotelera.
https://nanopdf.com/download/gerencia-hotelera-y-servicio-de-calidad-al-turismo_pdf
- Cruz, Gonzales y Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Del Águila, M. (2019). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles ecológicos, ciudad de Pucallpa, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú.

- Figuroa, S. (2017). Gestión del Conocimiento y Marketing Interno en el Desarrollo de Ventajas Competitivas en el Sector Hotelero – Huánuco 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote- Perú.
- García, (2012) Definición de control. En T. Garcia, Diccionario Enciclopédico Larousse (pág. 285). Mexico D.F: EDICIONES LAROUSE, S.A. de C.V, Mexico, D.F.
- Garrido, L. (2018). Caracterización de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú.
- Goldstein, (2011) Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.
- Hampton, D. R. (2011). Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.
- Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*
- López, H. (2020). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro hotelería en el distrito de Rupa-Rupa, de Leoncio Prado, año 2019. (Tesis inédita de bachiller). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú.
- Terry, G. R. (2011). Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 171). Ciudad e México: Mexicana.

Torres, M. (2017). Propuesta de un plan de marketing para el hotel The Park en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, año 2017 (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil-Ecuador.

Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad* (Segunda; E. Piramide, Ed.). Madrid.

Zarate, M. (2019) Responsabilidad Social Empresarial Ambiental y Ventaja Competitiva en las empresas del sector Hotelero de la Ciudad de Huánuco año 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú.

ANEXOS

1. Instrumento



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado colaborador, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema: Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

(a):.....

Fecha:...../...../20....

A. DATOS DEL COLABORADOR

1. ¿Cuál es la edad del colaborador?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del colaborador?

- a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del colaborador?

- a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

- a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()
b) Es verbal, informal ()
c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()
b) Sometimiento ()
c) Sin supervisión ()

13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

- a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()

14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()

15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

- a) Indicadores de gestión ()
b) Inventarios ()
c) Ninguno ()

16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()
b)

Amarilis, Octubre del 2020

2. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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: Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las mypes de sector servicio del Perú: caso empresa Hotelera Pavletich-Amarilis, 2020 y es dirigido por Gerardo Andre Villacorta Rivera, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información con el objetivo de determinar la optimización del proceso de planificación y mejorar la gestión en la empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, investigación para el año 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. 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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811191268@uladech.pe para recibir más 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: Dina Marybel ; Nieves Rivera.

Fecha: 05-04-2021

Correo electrónico: marnieves420@hotmail

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]

3. Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Saravia, Crysber M.

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde Labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente tutor investigador

1.6. Denominación del instrumento: Proceso de planificación para mejorar la calidad de gestión: caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. – Calleria, 2020

1.7. Autor del Instrumento: Gerardo André Villacorta Rivera

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 DE CHIMBOTE
 Escuela Profesional de Administración
 M.B.A. Crysber M. Valdiviezo Saravia
 Docente Tutor Investigador

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 70 puntos.

3.2. Opinión: _____

FAVORABLE

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANDES
DE PUNTO FUECO
Escuela Profesional de Administración
MBA Crystel M. Valdivieso Saravia
Docente Tutor Investigador

Firma

4. Hojas de tabulación

Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	1	25,0	25,0	25,0
	De 41 a 50 años	2	50,0	50,0	75,0
	De 51 a más	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	3	75,0	75,0	75,0
	Femenino	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

nivel de instrucción del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	1	25,0	25,0	25,0
	Técnico	2	50,0	50,0	75,0
	Universitario	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Variable: gestión de calidad

Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

La gestión tiene enfoque en el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	75,0	75,0	75,0
	No	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Se da el proceso de planeación en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	100,0	100,0	100,0

Se revisa el cumplimiento de la planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Cómo se da el proceso de organización en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	3	75,0	75,0	75,0
	Es verbal, informal	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,00	100,0	

El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	75,0	75,0	75,0
	No	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	1	25,0	25,0	25,0
	Autoritario	1	25,0	25,0	50,0
	Sin supervisión	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	4	100,0	100,0	100,0

Cómo se da el proceso de control en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	4	100,0	100,0	100,0

Tiene implementado algún mecanismo de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	25,0	25,0	25,0
	Inventarios	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	100,0	100,0	100,0

Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	50,0	50,0	50,0
	A veces	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

5. Figuras

Figura 1: ¿Cuál es la edad del trabajador?

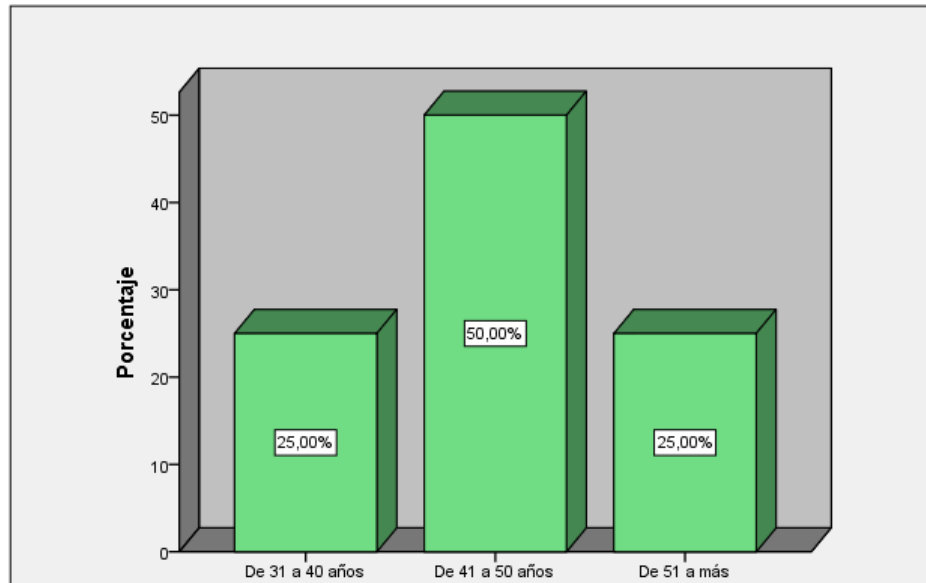


Figura 2: ¿Cuál es el género del trabajador?

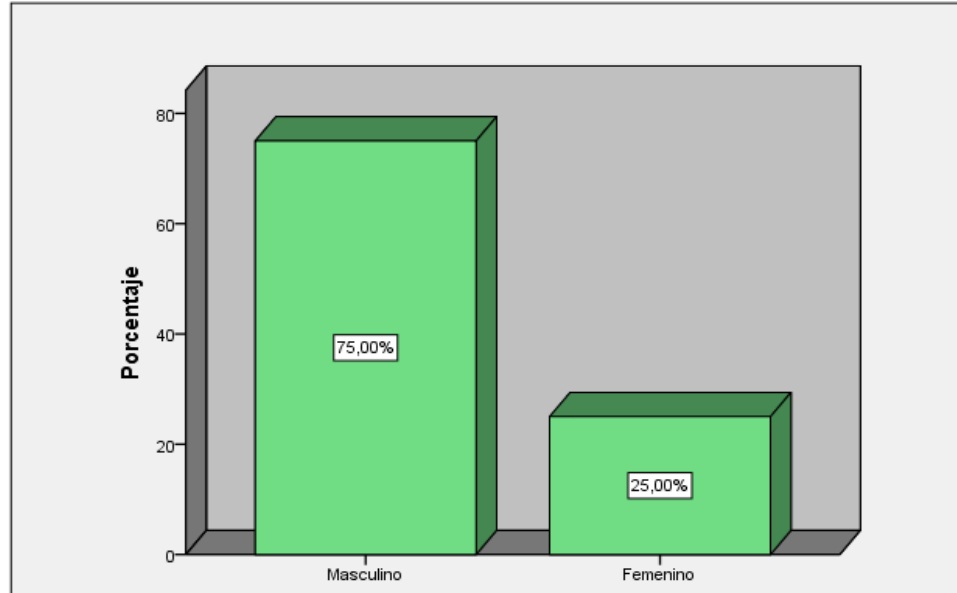


Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?

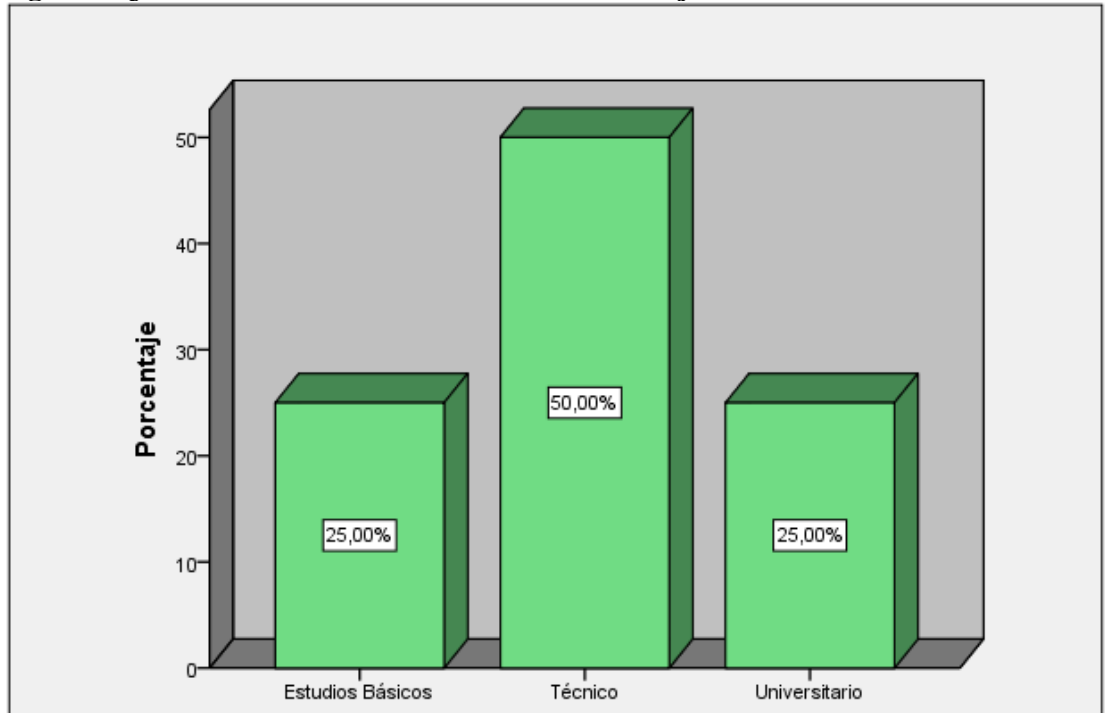


Figura 4: Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos

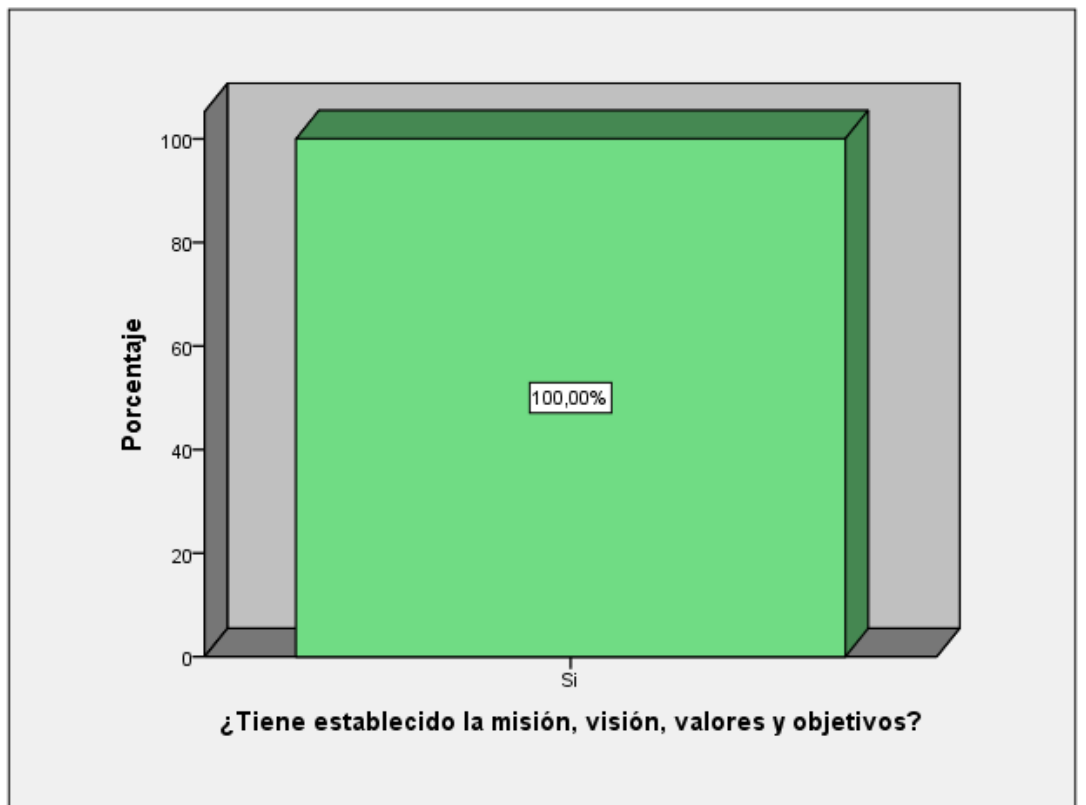


Figura 5: Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua

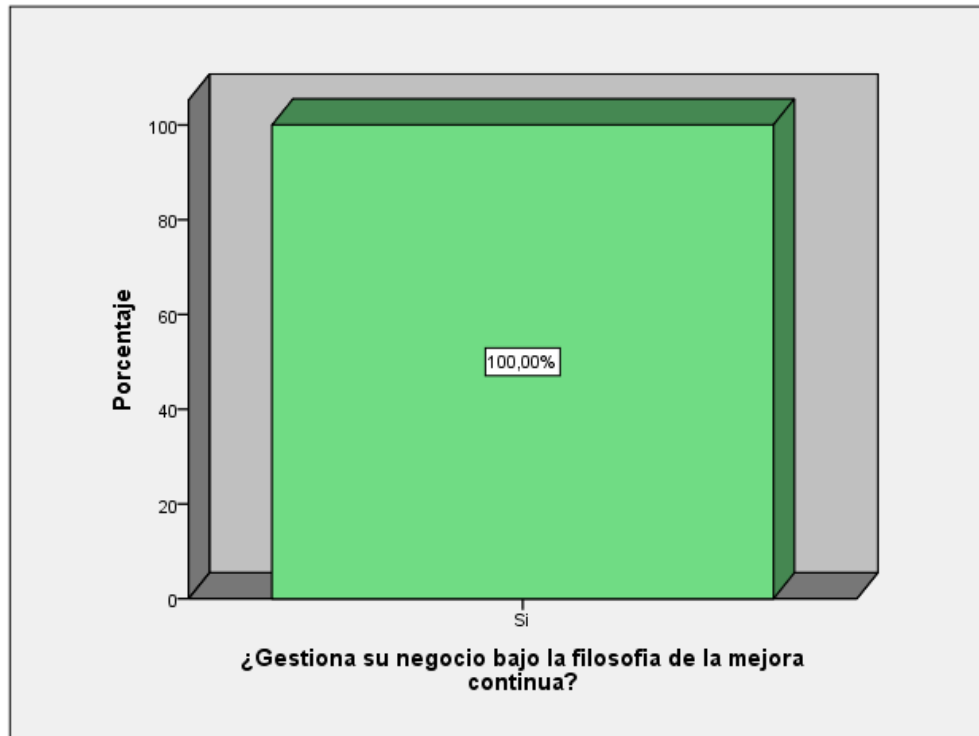


Figura 6: La gestión tiene enfoque en el cliente

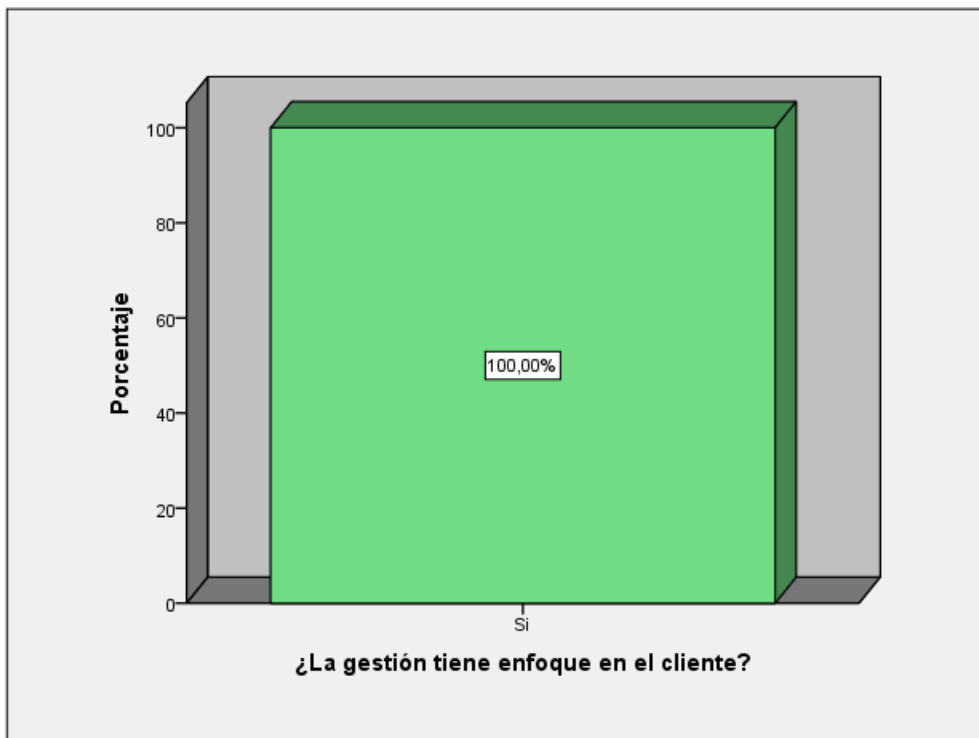


Figura 7: Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo

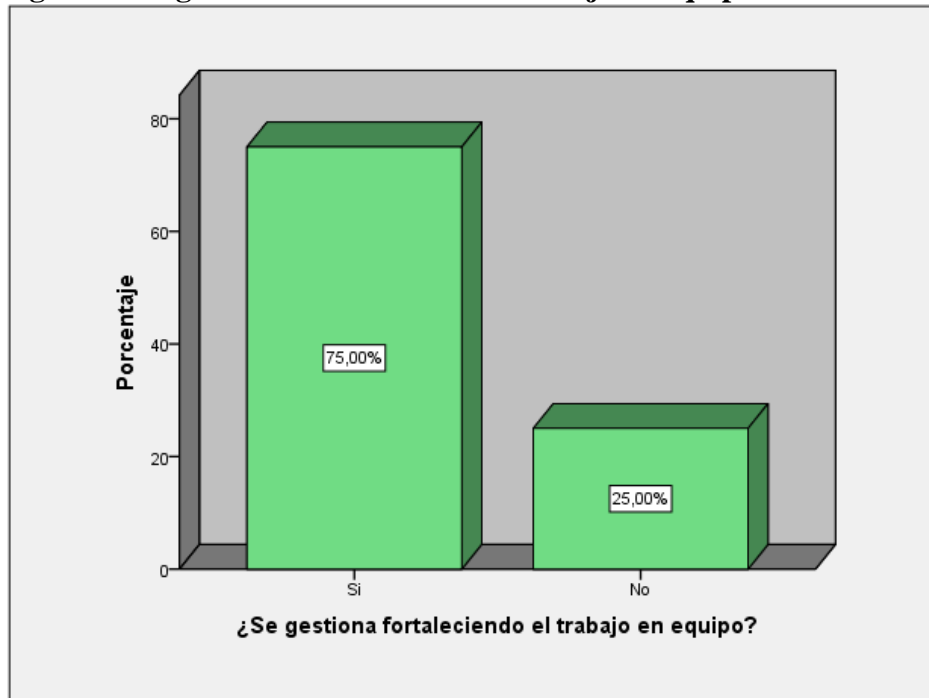


Figura 8: Se da el proceso de planeación en la empresa

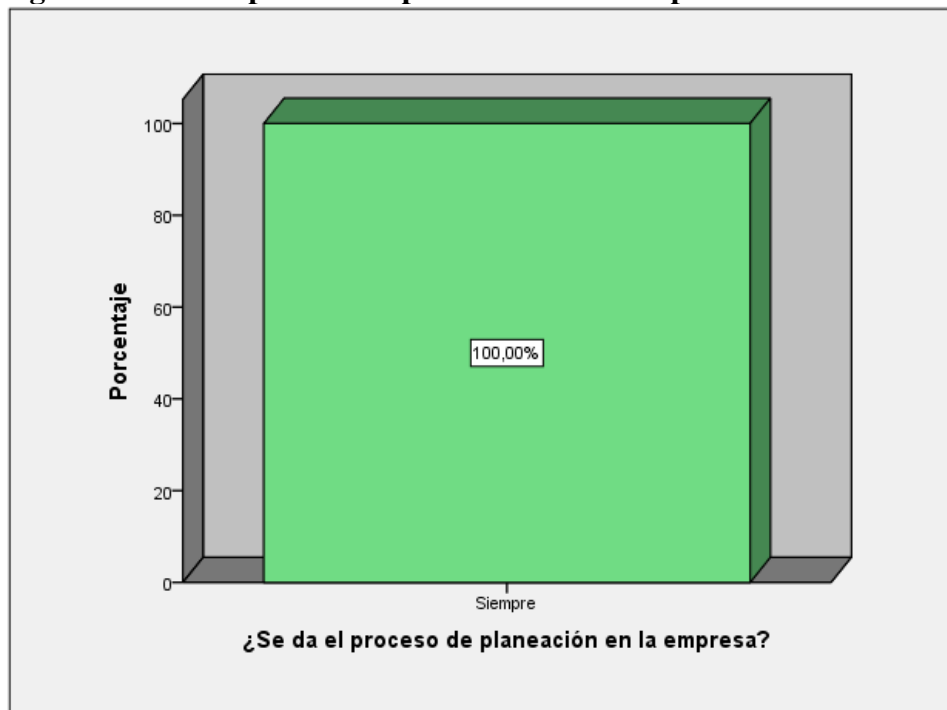


Figura 9: Se revisa el cumplimiento de la planeación

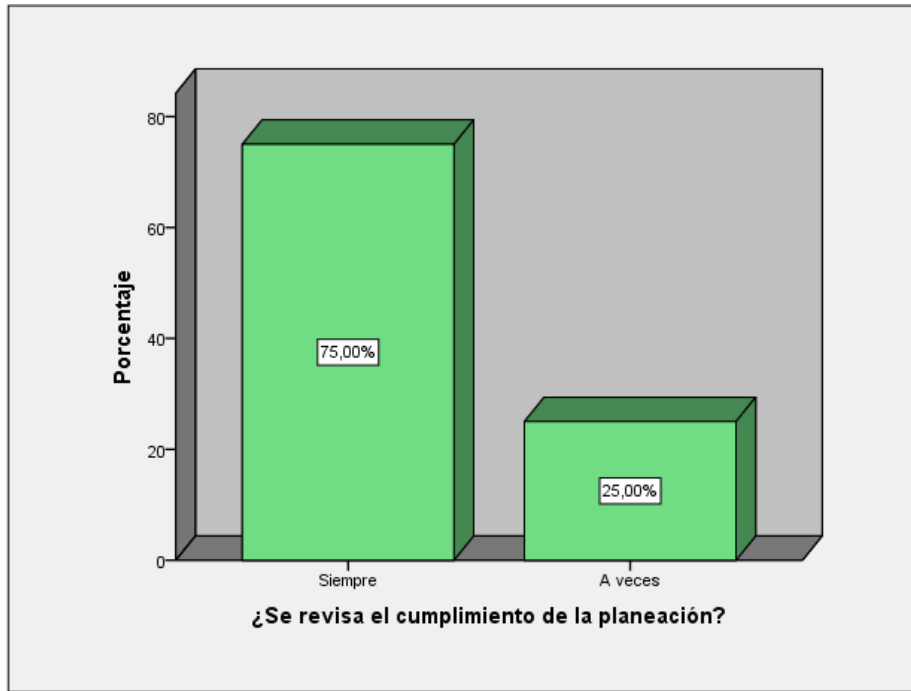


Figura 10: Cómo se da el proceso de organización en la empresa

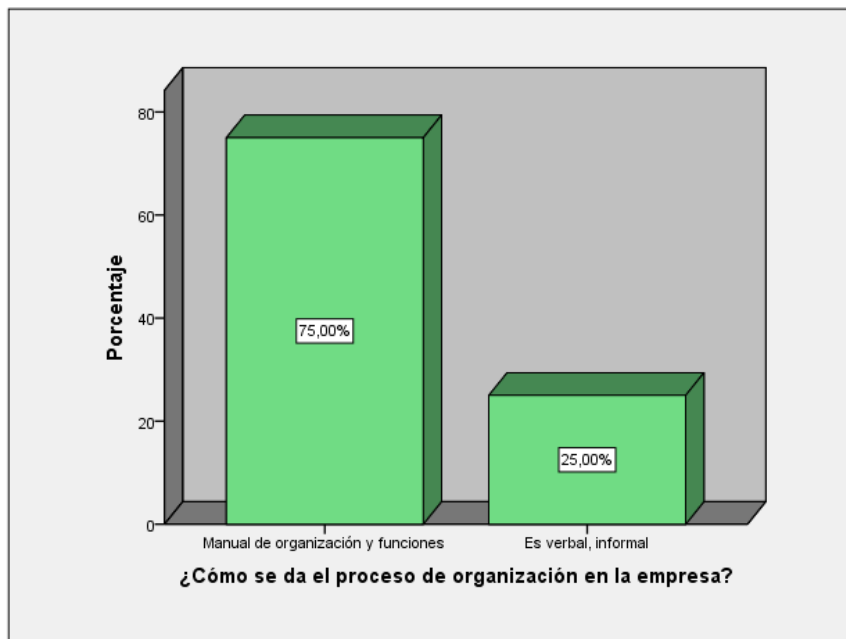


Figura 11: El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa



Figura 12: Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa

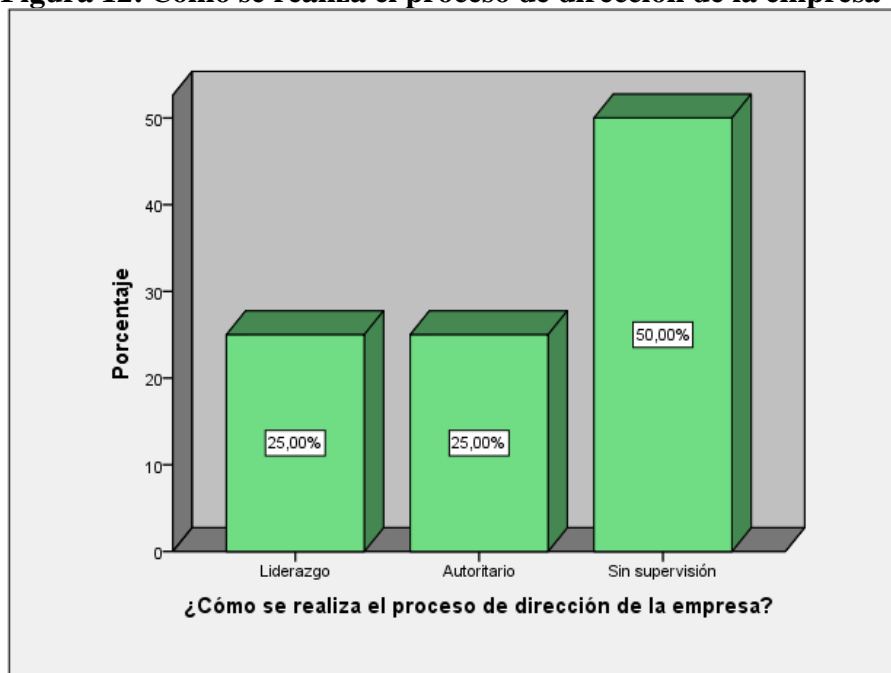


Figura 13: Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa

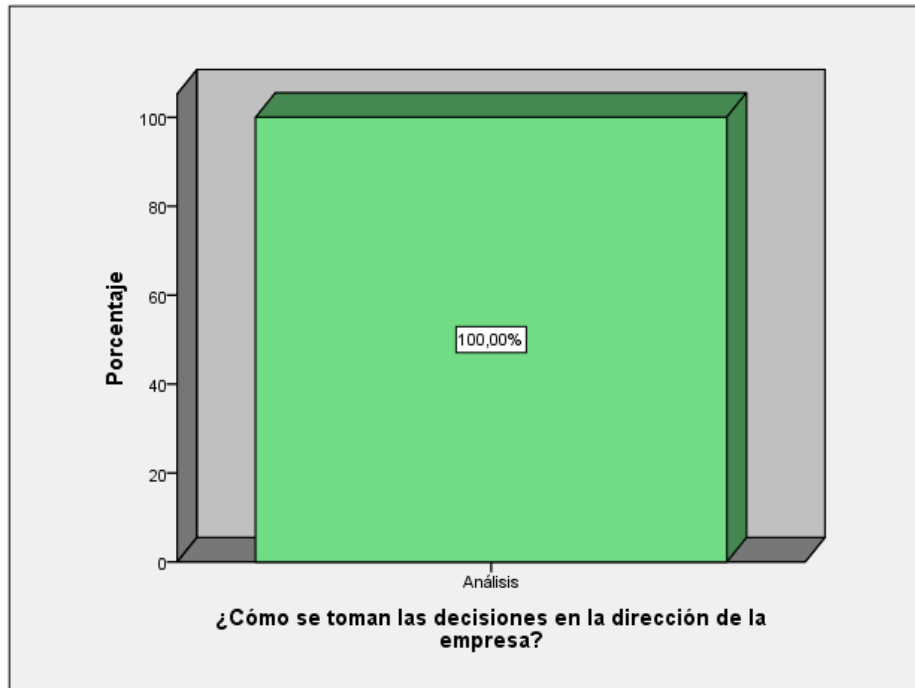


Figura 14: Cómo se da el proceso de control en la empresa

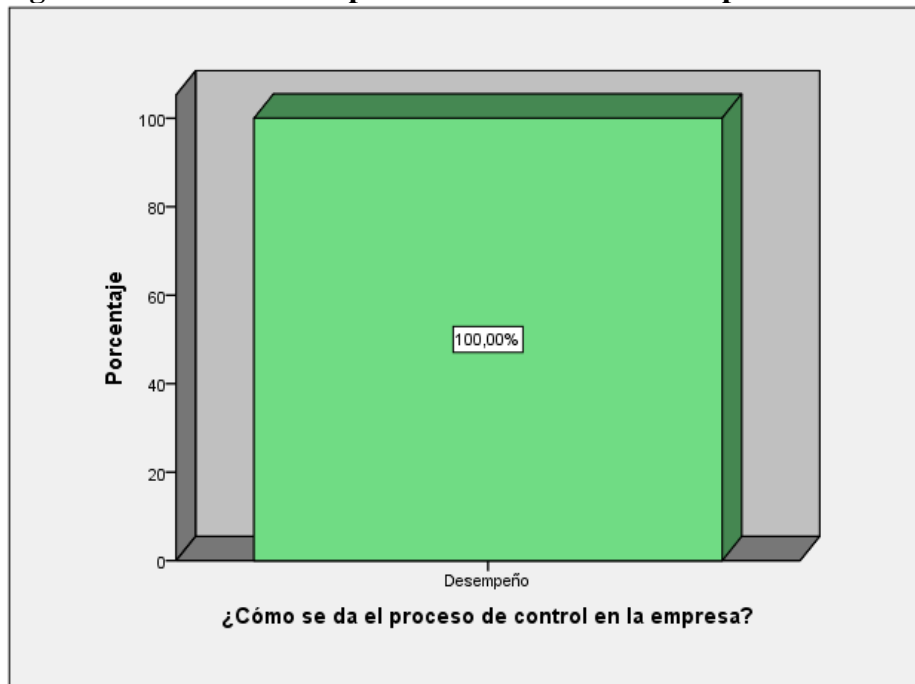


Figura 15: Tiene implementado algún mecanismo de control

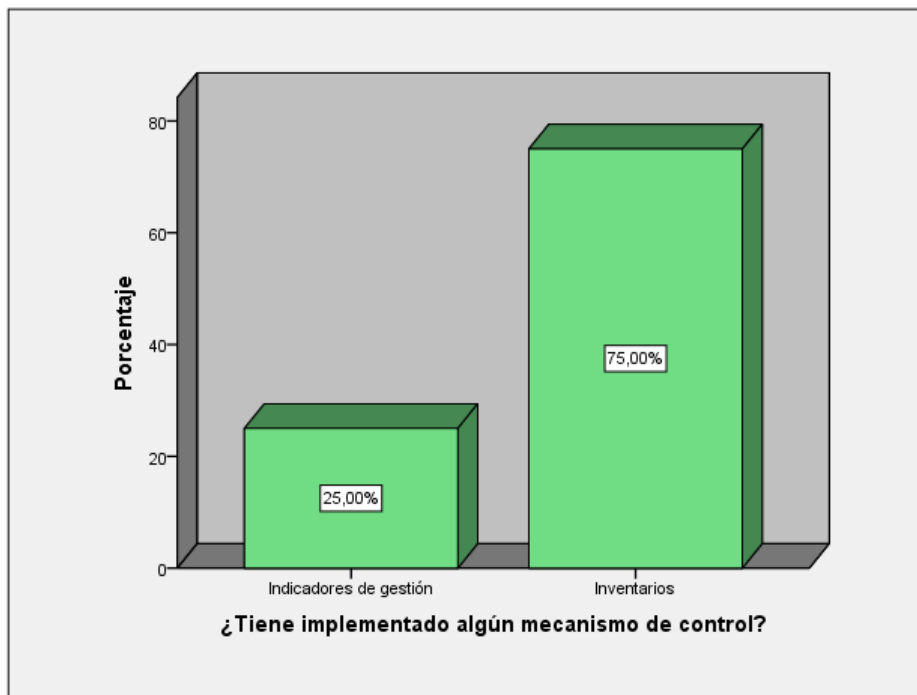


Figura 16: Resultado del soporte del proceso administrativo

